GESTÃO DIALÓGICA

CONECTANDO OBJETOS DE ESTUDO

Organizador

WENDERSON PINTO FARIAS

Editora Poisson

VOLUME 2

Organizador
Wenderson Pinto Farias

Gestão dialógica

conectando objetos de estudo

Volume 2

1ª Edição

Belo Horizonte
Editora Poisson
2026

Editor Chefe: Dr. Darly Fernando Andrade

Conselho Editorial

Dr. Antônio Artur de Souza – Universidade Federal de Minas Gerais
Ms. Davilson Eduardo Andrade
Dra. Elizângela de Jesus Oliveira – Universidade Federal do Amazonas
MSc. Fabiane dos Santos
Dr. José Eduardo Ferreira Lopes – Universidade Federal de Uberlândia
Dr. Otaviano Francisco Neves – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
Dr. Luiz Cláudio de Lima – Universidade FUMEC
Dr. Nelson Ferreira Filho – Faculdades Kennedy
Ms. Valdiney Alves de Oliveira – Universidade Federal de Uberlândia

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

G39

Gestão Dialógica: Conectando objetos de estudo-Volume 2
Organização: Wenderson Pinto Farias – Belo Horizonte
MG: Editora Poisson, 2026

Formato: PDF
ISBN: 978-65-5866-626-4
DOI: 10.36229/978-65-5866-626-4

Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia

1. Administração 2. Gestão. 3. Produção I. FARIAS, Wenderson Pinto II. Título

CDD-658

Sônia Márcia Soares de Moura – CRB 6/1896

O conteúdo deste livro está licenciado sob a Licença de Atribuição Creative Commons 4.0.
Com ela é permitido compartilhar o livro, devendo ser dado o devido crédito, não podendo ser utilizado para fins comerciais e nem ser alterada.

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos seus respectivos autores.

Esse e outros títulos podem ser baixados gratuitamente em www.poisson.com.br
Entre em contato pelo contato@poisson.com.br

Organizador

Wenderson Pinto Farias

Mestre em Literatura e Crítica Literária pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP. MBA em Administração, Contabilidade e Economia pelo Centro Universitário UniBF. Especialista em Gestão Educacional: Direção, Coordenação, Supervisão pelo Centro Universitário UniBF. Especialista em Letras: Português e Literatura pelo Centro Universitário UniBF. Especialista em Docência de Nível Superior pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ. Licenciado em Letras: Língua Portuguesa e Literatura Brasileira pela Universidade Federal do Amazonas – UFAM. Licenciado em Pedagogia pelo Centro Universitário Dom Bosco – UNIDomBosco/Curitiba. Técnico Pedagógico na Secretária de Estado de Educação e Desportos Escolar – SEDUC/AM. Professor e orientador de Ensino Superior nos Cursos de Gestão, Tecnológicos e Pedagogia no Centro Universitário FAMETRO. Membro do Grupo de Pesquisa Categorias da Narrativa – Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil/ CNPQ/ PUC/SP

Prefácio

É grande prazer prefaciar o volume 2 da obra "Gestão Dialógica – Conectando Objetos de Estudo". Esta obra propõe uma reflexão ampla e integrada sobre a gestão organizacional a partir do diálogo entre diferentes áreas do conhecimento, práticas administrativas e contextos sociais, refletindo o amadurecimento das discussões acadêmicas na área da Administração. A gestão dialógica parte do princípio de que as organizações não funcionam de forma isolada, mas são sistemas dinâmicos construídos por pessoas, processos, tecnologias e valores que se inter-relacionam constantemente.

Nesse sentido, o diálogo assume papel central como ferramenta de gestão, possibilitando a articulação entre comunicação, administração, produção, padronização de processos e responsabilidade socioambiental. Ao conectar diferentes objetos de estudo, o livro evidencia que a eficiência organizacional depende da capacidade de integrar saberes, alinhar estratégias e promover a participação ativa dos sujeitos organizacionais.

A obra reúne estudos teóricos e aplicados que demonstram como a comunicação, os procedimentos administrativos, a inovação tecnológica e a gestão ambiental contribuem para o fortalecimento das organizações e para a construção de uma gestão mais humana, estratégica e sustentável.

Para os leitores, o livro oferece importantes contribuições para estudantes, profissionais e gestores ao proporcionar uma visão ampla e integrada da gestão organizacional. A articulação entre teoria e prática permite ao leitor compreender como os conceitos podem ser aplicados em diferentes contextos empresariais e sociais.

A obra estimula o pensamento crítico, a capacidade analítica e a compreensão sistêmica da gestão, destacando a importância do diálogo como instrumento estratégico. Além disso, amplia a reflexão sobre inovação, padronização de processos e sustentabilidade, preparando o leitor para os desafios contemporâneos da gestão.

Esta obra é consolidada por 6 capítulos a seguir que tratam de temas relevantes da área de Administração que proporcionará uma leitura diversificada, com muitas contribuições e conhecimentos para o leitor.

Capítulo 1 – Trata da Comunicação Organizacional como um elemento estratégico fundamental para o funcionamento e o desenvolvimento das organizações. Ela é responsável por articular informações, alinhar objetivos, fortalecer a cultura organizacional e promover a integração entre os diferentes níveis hierárquicos.

Capítulo 2 – Faz uma análise da comunicação interna na empresa Aromas do Norte evidencia a importância de canais comunicacionais claros e acessíveis para o bom desempenho organizacional. A comunicação interna eficaz favorece a disseminação de informações, o alinhamento das equipes e o fortalecimento do sentimento de pertencimento dos colaboradores.

Capítulo 3 – Apresenta os procedimentos administrativos e de produção da empresa FD Aço são analisados como elementos essenciais para a organização e o controle das atividades empresariais. A ausência de procedimentos formalizados pode gerar falhas operacionais, retrabalho e desperdício de recursos.

Capítulo 4 aborda a implementação de uma máquina de corte é apresentada como uma estratégia de inovação e otimização do processo produtivo. A introdução de novas tecnologias nas organizações visa aumentar a produtividade, reduzir custos e melhorar a qualidade dos produtos.

Capítulo 5 discorre sobre a padronização dos processos internos é um fator determinante para o fortalecimento da gestão administrativa. Na empresa MRG, a ausência de padrões dificultava o controle das atividades e comprometia a eficiência dos serviços prestados.

Capítulo 6 Retratar a conexão do filme *Avatar* é utilizado como objeto de estudo para discutir questões relacionadas à gestão ambiental e à sustentabilidade. A narrativa cinematográfica apresenta conflitos entre desenvolvimento econômico, exploração de recursos naturais e preservação ambiental.

Portanto a obra evidencia que a gestão organizacional eficaz depende da integração entre comunicação, processos administrativos, inovação tecnológica, padronização e responsabilidade ambiental. Os estudos apresentados demonstram que o diálogo entre diferentes áreas do conhecimento fortalece a tomada de decisão e promove melhorias significativas nos processos organizacionais.

E para finalizar o livro oferece importantes contribuições para estudantes, profissionais e gestores ao proporcionar uma visão ampla e integrada da gestão organizacional. A articulação entre teoria e prática permite ao leitor compreender como os conceitos podem ser aplicados em diferentes contextos empresariais e sociais.

Ressaltando que este trabalho foi muito significativo para os autores envolvendo os alunos que tiveram a oportunidade de pesquisar diversas fontes de base científica para construção de seus artigos, acredito que tenha sido uma experiência muito gratificante do aprendizado associado ao ensino ao aprendizado no ambiente acadêmico para todos.

Na oportunidade agradeço o prof. Me. Wenderson Pinto Farias pelo talento e competência que conduziu os acadêmicos do Curso de Administração do Centro Universitário CEUNI - Fametro Unidade Zona Leste, pelos trabalhos desenvolvidos, fruto de pesquisa e perseverança frente às adversidades vivenciadas. Haja visto a publicação do livro 3 foi composta da coletânea dos artigos que irão contribuir significativamente para futuras pesquisas nas área da Administração. Logo, foi possível a concretização desta obra, com a competência e comprometimento de todos os envolvidos, ofertando para a sociedade no geral fonte de pesquisa que poderão fazer uso dos novos conhecimentos para gerar novas pesquisas.

Para a autora deste prefácio, é motivo de grande satisfação contribuir para a disseminação de estudos que fortalecem a pesquisa acadêmica, incentivam o pensamento crítico e promovem o avanço do conhecimento das organizações.

Professora Ma. Rejane Flores da Costa.

SUMÁRIO

Capítulo 1: Comunicação organizacional e sua importância estratégica 09

Ana Beatriz da Silva, Wenderson Pinto Farias

DOI: 10.36229/978-65-5866-626-4.CAP.01

Capítulo 2: Comunicação interna na empresa Aromas do Norte 13

Anna Kelle Moreira da Silva, Rafaela Brazão Nunes, Raquel Cerdeira de Souza, Wenderson Pinto Farias

DOI: 10.36229/978-65-5866-626-4.CAP.02

Capítulo 3: Procedimentos administrativos e de produção na empresa FD Aço 24

Francisca Elaine Alves Vasconcelos, Matheus Maia dos Santos, Wenderson Pinto Farias

DOI: 10.36229/978-65-5866-626-4.CAP.03

Capítulo 4: Implementação de uma máquina de corte como estratégia para otimização do processo produtivo..... 32

Karolaine da Silva Gomes, Maria Paula Silva de Oliveira, Wenderson Pinto Farias

DOI: 10.36229/978-65-5866-626-4.CAP.04

Capítulo 5: A importância da padronização dos processos internos para o fortalecimento da gestão administrativa: estudo de caso na empresa MRG..... 40

Bárbara Freire de Vasconcelos, Cintia Jamile Rodrigues da Silva, Wenderson Pinto Farias

DOI: 10.36229/978-65-5866-626-4.CAP.05

Capítulo 6: Questões acerca da gestão ambiental no filme *Avatar* 49

Wenderson Pinto Farias

DOI: 10.36229/978-65-5866-626-4.CAP.06

Capítulo 1

Comunicação organizacional e sua importância estratégica

Ana Beatriz da Silva[1]
Wenderson Pinto Farias[2]

Resumo: O presente estudo tem como tema a comunicação organizacional e sua importância estratégica no ambiente empresarial, sendo a área crítica identificada o processo comunicacional na empresa WM Transportes. A pesquisa delimita-se à análise dos impactos da comunicação interna, externa e digital no desempenho e na imagem institucional da organização. O objetivo principal é compreender como a comunicação organizacional pode contribuir para o fortalecimento do relacionamento com os públicos e a consolidação da marca, enquanto os objetivos específicos incluem identificar práticas eficazes de comunicação interna, analisar os canais externos utilizados pela empresa e avaliar o papel da comunicação digital no relacionamento com os clientes. A pergunta norteadora do estudo é: de que forma a comunicação organizacional pode ser utilizada como ferramenta estratégica para otimizar os resultados e o posicionamento da WM Transportes no mercado? A hipótese propõe que o investimento em uma comunicação integrada, clara e eficiente melhora o engajamento interno, fortalece o vínculo com os clientes e amplia a competitividade da empresa. Conclui-se que a comunicação organizacional é um pilar essencial para o sucesso das organizações, especialmente em empresas de transporte, nas quais a confiança e a agilidade são determinantes. Dessa forma, compreende-se que aprimorar os processos comunicacionais na WM Transportes contribui não apenas para a eficiência operacional, mas também para o fortalecimento da imagem institucional e a conquista de vantagem competitiva sustentável.

Palavras-chave: Comunicação Organizacional; Relacionamento; Cliente.

[1] Aluna do Curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[2] Professor do Curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.

1. INTRODUÇÃO

A comunicação interna é um fator essencial para o bom funcionamento das organizações, pois permite o alinhamento entre setores, fortalece a cultura corporativa e contribui para o alcance dos objetivos institucionais. Em empresas de médio porte, uma comunicação eficaz é fundamental para garantir a integração das equipes e a eficiência dos processos.

No entanto, muitas empresas ainda enfrentam falhas na comunicação interna, o que gera ruídos, retrabalho, desmotivação e conflitos entre os colaboradores. Esses problemas comprometem o clima organizacional e reduzem a produtividade, evidenciando a necessidade de estratégias que aprimorem a troca de informações e o relacionamento interpessoal.

Diante desse cenário, este projeto tem como proposta desenvolver ações que melhorem a comunicação interna, por meio da criação de canais adequados, da promoção de treinamentos e do incentivo ao feedback entre líderes e equipes. Acredita-se que essas medidas contribuirão para um ambiente de trabalho mais colaborativo, transparente e produtivo.

A comunicação organizacional, portanto, constitui-se como um dos elementos mais relevantes para o funcionamento de qualquer empresa. Ela é responsável por estabelecer conexões entre os diferentes públicos que se relacionam com a organização, garantindo alinhamento, coerência e credibilidade. Para Kunsch (2003), a comunicação é um processo estratégico que deve ser planejado e integrado, contemplando tanto os fluxos internos quanto externos.

2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Fundada em janeiro de 2024, a MC TRANSPORTES em questão se apresenta como uma empresa dinâmica e comprometida com a excelência em serviços de carregamento. Atuando de forma terceirizada, ela integra-se a uma rede ampla de parceiros e clientes, proporcionando soluções logísticas que se destacam pela eficiência e pelo cuidado em cada etapa do processo.

O comprometimento com os clientes é um dos pilares que sustentam a trajetória da empresa. Desde o início, a transportadora direcionou seus esforços para oferecer um serviço que vá além da simples movimentação de cargas, buscando sempre a satisfação plena dos contratantes. Essa postura é refletida no rigor dos processos adotados, na transparência das operações e na busca contínua por melhorias, evidenciando a seriedade e o respeito que permeiam todas as relações comerciais.

Outro aspecto fundamental da empresa é a valorização dos colaboradores. Reconhecendo que o sucesso dos serviços prestados depende diretamente do empenho e da qualificação dos profissionais, a transportadora investe em treinamento e no desenvolvimento constante de sua equipe.

Essa política de valorização não só eleva a qualidade do atendimento, como também cria um ambiente de trabalho saudável e motivador, onde cada colaborador se sente parte essencial da missão corporativa e síntese, a transportadora, ainda em seus primeiros anos de atividade, já demonstra uma visão estratégica e uma capacidade notável para transformar desafios em oportunidades.

Com um foco claro na excelência dos serviços de carregamento, no comprometimento com os clientes na valorização dos colaboradores, ela se posiciona como uma referência no mercado, pronta para contribuir significativamente com a evolução do setor logístico.

3. METODOLOGIA

Esse método foi aplicado à MC Transportes, permitindo uma análise detalhada de sua estrutura física e de seus processos operacionais, com o objetivo de compreender os fatores que prejudicam o fluxo de trabalho e propor soluções adequadas à realidade da empresa. Foram adotados também dois procedimentos complementares: Pesquisa Bibliográfica e Pesquisa Documental.

De acordo com Costa (2016, p. 43) A pesquisa bibliográfica é a busca, coleta, análise e síntese de informações sobre um tema em fontes já publicadas, como livros, artigos científicos, teses e dissertações, para fornecer uma base teórica para um trabalho acadêmico ou científico.

Esse tipo de pesquisa foi essencial para embasar teoricamente o projeto, permitindo relacionar conceitos de layout organizacional, ergonomia e gestão de operações às necessidades observadas na empresa. Além disso, foi utilizada a Pesquisa Documental, que segundo Freitas (2016, p. 54).

4. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

A partir do diagnóstico organizacional realizado na MC Transportes, foi identificada a área de meio físico (layout interno e pátio operacional) como a mais crítica da organização. Verificou-se que a disposição dos veículos, equipamentos e mobiliário não segue uma sequência lógica das atividades, o que causa dificuldade de circulação, perda de tempo e aumento do risco de acidentes e atrasos nas operações.

O ambiente apresenta boa ventilação e estrutura adequada, porém foram constatados pontos críticos como: falta de sinalização de fluxo, estacionamento desorganizado dos veículos, acúmulo de materiais em locais de passagem e disposição inadequada de mesas e equipamentos administrativos. Esses fatores comprometem a produtividade e o tempo de resposta das equipes, gerando impacto direto na eficiência dos serviços prestados aos clientes.

Diante dessa situação, o problema identificado foi: como reorganizar o layout físico da MC Transportes para melhorar o fluxo operacional e otimizar o espaço disponível

Para solucionar esse problema, definiu-se: melhorar o layout físico da MC Transportes. Especificamente: Avaliar a atual disposição física dos setores e áreas operacionais. Definir as mudanças necessárias para otimizar o espaço e o fluxo interno. Implementar um novo layout que facilite a circulação, reduza o tempo de deslocamento e melhore a segurança no ambiente de trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O diagnóstico organizacional desenvolvido sobre a MC Transportes possibilitou uma visão ampla e detalhada acerca de sua estrutura, estratégias e práticas administrativas. Apesar de ser uma empresa recente, fundada em janeiro de 2024, observou-se que a transportadora já demonstra maturidade na gestão, um posicionamento estratégico consistente e comprometimento com a qualidade dos serviços prestados.

A análise evidenciou que o crescimento da empresa está diretamente relacionado à dedicação de seus fundadores, ao investimento na valorização dos colaboradores e ao comprometimento com os clientes. Esses fatores têm sido determinantes para a construção de uma imagem positiva no mercado e para o fortalecimento das relações de confiança com parceiros e contratantes.

Constatou-se também que a comunicação interna eficiente, aliada ao planejamento estratégico e à capacitação contínua da equipe, tem contribuído significativamente para o bom desempenho das atividades operacionais. A empresa demonstra compreender a importância de alinhar seus valores, missão e visão com suas metas e políticas organizacionais, o que reflete uma gestão focada em resultados e sustentabilidade.

Contudo, como toda organização em processo de consolidação, a MC Transportes ainda enfrenta desafios relacionados à expansão da frota, à formalização de processos internos e ao fortalecimento da cultura organizacional. Tais aspectos podem ser aprimorados por meio da implantação de práticas mais estruturadas de gestão de pessoas, comunicação e controle operacional.

Com base nas teorias de Drucker, Chiavenato, Porter, Locke, Latham, Tamayo, Borges e Kiyosaki, conclui-se que a empresa está no caminho certo para consolidar-se no setor logístico, desde que mantenha seu foco na inovação, na valorização humana e na busca contínua por excelência.

Em síntese, o diagnóstico evidencia que a MC Transportes apresenta um grande potencial de crescimento e consolidação no mercado. O compromisso com a qualidade, a ética e o desenvolvimento de sua equipe são pilares que sustentam sua trajetória e garantem perspectivas positivas para o futuro da organização.

REFERÊNCIAS

[1] CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 9. ed. São Paulo: Editora Elsevier, 2014. p. 67.

[2] DRUCKER, Peter. **Administração**: Tarefas, Responsabilidades e Práticas. Tradução de José Tadeu S. de Almeida. São Paulo: Pioneira, 2002.

[3] EDWIN A. Locke e Gary P. Latham. **Teoria da Definição de Metas**, 2002.

[4] PORTER, Michael. **Estratégia Competitiva**: Técnicas para Análise de Indústrias e da Concorrência, 1989. p.4

[5] TAMAYO, Álvaro; BORGES, Lívia de Oliveira. **Valores organizacionais e criação do conhecimento organizacional**: análise de uma universidade pública. Revista de Administração Contemporânea (RAC) , v.5,n.3, p 331-355, 2001.

Capítulo 2

Comunicação interna na empresa Aromas do Norte

Anna Kelle Moreira da Silva[1]
Rafaela Brazão Nunes[2]
Raquel Cerdeira de Souza[3]
Wenderson Pinto Farias[4]

Resumo: O artigo tem como objetivo implementar a comunicação interna na empresa Aromas do Norte, identificada como a área crítica no diagnóstico organizacional. O objetivo é implementar um sistema de comunicação interna que melhore o fluxo de informações entre superiores e colaboradores. A pergunta norteadora do estudo é: como implementar a comunicação interna na empresa Aromas do Norte? A hipótese aponta que a falta de um sistema estruturado dificulta a integração e o desempenho das equipes. Foram utilizadas as obras de vários autores na pesquisa, tais como: Neiva (2008); Gil (2019); Curvello (2009); Neves (2009); Kunsch (2010); Serapioni (2004); Ruzzo (1999); Torquato (2004); Marchiori (2010); Rego (2025); Nassar (2005); Neiva (2008) e Kunsch (2003), que abordam, respectivamente, a respeito da comunicação das organizações, comunicação interna e cultura organizacional, comunicação empresarial, comunicação e constituição organizacional e os desafios da comunicação interna nas organizações.

Palavras-chave: Comunicação interna, Organização, Colaboradores, Integração, Informação.

[1] Aluna do curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[2] Aluna do curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[3] Aluna do curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[4] Professor do curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo foi desenvolvido tendo como base o diagnóstico organizacional e projeto de intervenção realizado na empresa Aromas do Norte, possibilitando a visualização das áreas críticas da organização. Foi identificada a área de comunicação interna como a mais crítica. Assim, esta área apresentou maior possibilidade de intervenção.

Diante do exposto, visando uma oportunidade de implantação de um sistema estruturado de comunicação interna, formulou-se a seguinte problemática: Como implementar a comunicação interna na empresa Aromas do Norte?

Para solução do problema, definiu-se como objetivo geral implementar a comunicação interna, e os objetivos específicos verificar as necessidades dos superiores e subordinados em relação ao fluxo de canais de comunicações; identificar as lacunas que dificultam as trocas de informações entre os superiores e colaboradores; propor melhorias para otimizar o fluxo de informações e reduzir falhas na comunicação interna.

Com base na pesquisa do diagnóstico organizacional realizada no Estágio I, teve como objetivo identificar pontos fortes e pontos fracos da empresa Aromas do Norte. Com base no modelo dos 10 ms de Administração, com uso das áreas críticas levantadas, destacou-se a comunicação interna, na qual apresentaram falhas de alinhamento entre setores, com pouca clareza nas informações e ausência de canais formais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. COMUNICAÇÃO INTERNA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação interna é um processo sistemático que possibilita a integração entre pessoas e áreas, influenciando diretamente na construção da identidade organizacional e no alcance dos objetivos estratégicos da empresa.

Segundo Rego (2002), a comunicação interna possui dois grandes objetivos: gerar consentimento e produzir coesão entre os membros da organização, facilitando a integração e o alinhamento das ações individuais às metas institucionais.

Para as empresas a comunicação interna deixa de ser apenas “operacional” e passa a ser “estratégica”, pois influencia diretamente o clima organizacional, a motivação e a produtividade.

Para Nassar e Figueiredo(2005), os autores afirmam que a comunicação interna tem a finalidade de motivar, engajar, estimular a colaboração e gerar coesão entre os membros da organização.

Portanto, a comunicação interna como ferramenta de gestão organizacional busca criar um ambiente organizacional transparente, participativo e alinhado.

2.2. O PAPEL DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E NO FORTALECIMENTO DA CULTURA ORGANIZACIONAL

A comunicação interna se destaca como um instrumento estratégico indispensável para a operação de qualquer empresa, ela viabiliza a união da visão, da missão e das metas estratégicas da organização, com a conduta e o desempenho de seus funcionários, assegurando que todos os integrantes da empresa entendam o motivo e o modo de

realizar suas tarefas.

Segundo Kunsch (1997, p. 28), a comunicação interna estratégica é estratégico para compatibilizar os interesses dos colaboradores e da empresa mediante o estímulo ao diálogo, à troca de informações e experiências e à participação de todos os níveis.

A forma como uma empresa se comunica internamente é crucial para ligar o que ela quer alcançar com o trabalho diário de cada pessoa, mais do que passar recados, essa comunicação serve para organizar e motivar a equipe, fazendo com que todos ajam de forma coordenada em busca dos objetivos da empresa.

Segundo Guedes (2007), a comunicação interna funciona como mecanismo essencial para verificar e garantir que o planejamento estratégico da organização esteja coerente com as práticas de comunicação cotidiana. Ou seja, ao comunicar claramente as metas, papéis e responsabilidades, a organização promove o alinhamento estratégico entre planejamento e execução.

A forma como uma empresa funciona é moldada pela sua cultura organizacional, que engloba os valores, as convicções, as regras e os hábitos que direcionam as ações dos seus membros. Isso afeta diretamente a maneira como os funcionários interagem uns com os outros.

2.3. BENEFÍCIOS DA COMUNICAÇÃO EFICAZ PARA ENGAJAMENTO E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES

A maneira como as informações são compartilhadas internamente em uma empresa tem um peso significativo no quanto os funcionários se sentem parte dela. A nitidez, a honestidade e a regularidade dos comunicados podem influenciar a sensação de confiabilidade e estabilidade, com um efeito direto no envolvimento.

Quando a comunicação interna é clara, transparente e bidirecional, os colaboradores passam a compreender melhor suas funções, responsabilidades e o impacto de suas ações nos resultados da empresa.

De acordo com Silva e Lima (2021, p. 50), a comunicação influência de forma decisiva a performance dos líderes e seus colaboradores, estimula o engajamento da equipe além de fortalecer os elos entre membros de equipe, favorecendo a produtividade, o desenvolvimento individual e coletivo.

Colaboradores bem informados tendem a se sentir parte integrante do processo organizacional, compreendendo como suas ações contribuem para os resultados da empresa, o que aumenta seu comprometimento e engajamento.

2.4. A CONSTRUÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DA COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna deve ser implementada com clareza, objetividade e alinhamento à identidade da empresa evitando ruídos que comprometam a interpretação da mensagem. Segundo Neiva (2018, p. 62):

> Colaboradores motivados e integrados num espírito de envolvência no seu trabalho tendem a produzir mais e melhores resultados, e a questão: como gerar, a bem, esses resultados? Essencial para a mediação entre estes dois lados está a comunicação.

No entanto o segmento aromas e essências,designada pela criatividade e sensorialidade, a clareza comunicacional torna-se fundamental para que as equipes consigam transformar tendências em produtos inovadores. Segundo Neves (2000, p. 89), "a Comunicação interna é um instrumento de gestão que permite alinhar objetivos organizacionais e mobilizar os colaboradores em torno de inovação."

2.5. RELAÇÃO ENTRE COMUNICAÇÃO, MISSÃO E VALORES

A comunicação interna é eficiente quando está em sintonia com a missão, visão e valores da organização. Segundo Neiva (2018, p.62) "A comunicação interna eficaz deve estar alinhada à missão, visão e valores da organização, de modo a engajar os colaboradores e direcionar suas ações para os objetivos institucionais".

Seus valores incluem qualidade, criatividade, inovação e confiança, que devem guiar as práticas de comunicação e os discursos internos.

Nesse contexto, Kunsch (2010) destaca que a comunicação, quando integrada à cultura organizacional, fomenta o sentimento de pertencimento e engajamento entre os funcionários.

2.6. A INFLUÊNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO DESEMPENHO DA EQUIPE

A comunicação interna tem um impacto direto no desempenho da organização. Curvello (2009) afirma que "a comunicação é um fenômeno que forma e transforma a organização, sendo fundamental para a criação de sua identidade e cultura organizacional". Contudo, nota-se que diversas aos empresas ainda não possuem departamentos específicos voltados para a comunicação interna e externa, o que pode prejudicar a efetividade dessas ações.

No entanto, elas têm implementado iniciativas como cursos e treinamentos voltados para os clientes, reforçando sua imagem de inovação. É essencial que essas ações também sejam voltadas para o público interno. Como ressalta Neiva (2018, p. 70), "a comunicação pode mudar comportamentos e pensamentos, afetando diretamente o clima da empresa e o envolvimento dos funcionários".

Portanto, a comunicação interna desempenha um papel estratégico no desempenho e na cultura organizacional. Para que seus efeitos sejam aproveitados, é fundamental que as empresas invistam em estruturas e ações direcionadas ao público interno, garantindo que informações, valores e práticas de inovação sejam compartilhados de forma consistente e engajadora entre todos os colaboradores.

2.7. COMUNICAÇÃO INTERNA: ESTRATÉGIAS, FERRAMENTAS, DESAFIOS E PRÁTICAS

De acordo com Kunsch (2003), a comunicação interna deve ser planejada estrategicamente para atender às particularidades de cada organização, fortalecendo a cultura e promovendo alinhamento entre os diferentes públicos internos.

O setor de aromas e essências possui características únicas que exigem uma comunicação interna clara, ágil e inspiradora. A criatividade e a sensorialidade são elementos centrais, tornando fundamental a integração entre equipes de P&D,marketing

e produção para que as tendências sejam traduzidas em produtos consistentes com a expectativa do consumidor.

A inovação contínua também é uma característica desse mercado, que exige ciclos de desenvolvimento curtos e decisões rápidas. Nesse contexto, a comunicação interna deve facilitar a troca de informações em tempo real para acelerar a execução dos projetos.

Além disso, o setor é multidisciplinar, envolvendo químicos, perfumistas, designers e gestores. Portanto, é essencial adaptar a linguagem da comunicação para públicos internos diversos, garantindo compreensão mútua.

Torquato (2004) explica que, em grande parte das organizações, a comunicação interna não recebe a devida atenção estratégica, sendo considerada apenas um complemento à comunicação externa. Essa visão limitada compromete o engajamento dos colaboradores, gera desmotivação e acentua problemas de relacionamento entre setores. O autor reforça que a falta de canais formais e de clareza nas mensagens amplia ruídos e dificulta a circulação de informações essenciais para a gestão.

Entre os principais desafios da comunicação interna nesse setor, destacam-se:

- Ruídos de comunicação: informações truncadas ou excessivamente técnicas podem gerar falhas de interpretação.
- Falta de canais estruturados: dependência de conversas informais causa perda de informações.
- Subvalorização da comunicação interna: priorização da comunicação externa pode resultar em colaboradores desmotivados.
- Isolamento de áreas: silos organizacionais dificultam o trabalho colaborativo, gerando retrabalho e atrasos.

O alinhamento da comunicação à missão, visão e valores da empresa fortalece a cultura organizacional. É importante padronizar termos técnicos, criar glossários internos e estabelecer responsáveis por cada tipo de comunicado.

O uso de intranet, murais digitais e aplicativos corporativos (Teams, Slack) centraliza e agiliza o fluxo de informações. Ferramentas de gestão de projetos, como Trello ou Monday, 3trazem transparência e facilitam o acompanhamento de tarefas.

Implementar canais de ouvidoria, enquetes internas e comunicação bidirecional cria um ambiente de confiança. A divulgação de resultados de clima organizacional e indicadores de desempenho mantém os colaboradores informados e engajados.

Para Torquato (2004), a comunicação organizacional precisa ser entendida como um processo dinâmico, que utiliza diferentes recursos para manter o diálogo com seus públicos internos. O autor ressalta que as ferramentas devem ser aplicadas de forma estratégica, considerando não apenas a transmissão de informações, mas também a construção de confiança e o fortalecimento da identidade institucional.

3. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Atualmente a empresa Aroma do Norte está 5 anos operando no mercado, conseguiu se recuperar e foi transferida para a nova direção (sua filha). Após essa transição foi necessário mudar de local para aumentar a visibilidade e impulsionar as vendas, resultando na abertura de uma segunda unidade, ambas focadas no varejo e

oferecendo uma ampla variedade de produtos, como: Velas aromatizadas, sabonetes, essências, perfumaria, embalagens tanto de plástico quanto de vidro, moldes para fabricação de dos produtos, matérias primas.

Além disso, também são realizados cursos, proporcionando experiências únicas aos seus clientes, com turmas que chegam a conter em média de 40 alunos, destacando a loja da concorrência. Segundo relato atualmente existe 2 concorrentes, mas que n36

As ameaças representam uma grande ameaça de mercado. Acompanhando as inovações do setor e utilizando intensamente o marketing, a loja se mantém visível para seus clientes. Sendo um espaço bem sortido e organizado, com 3 vendedores altamente capacitados para atender os clientes, que têm bom domínio sobre os produtos e agilidade em sua venda, além de um ambiente climatizado, bem iluminado e limpo.

Gerida pela Sucessora Administrativa, que supervisiona todos os aspectos administrativos e financeiros da empresa juntamente com a gerente da loja, alguns serviços de Recursos Humanos e Marketing terceirizados. Os colaboradores desfrutam de benefícios como salários, vales alimentações e transporte.

4. METODOLOGIA

4.1. DO PONTO DE VISTA DOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

A pesquisa proposta deste projeto será delineada pelo Método de Estudo de Caso.

O Estudo de Caso, segundo Seixas (2020, p. 12), um estudo de caso é uma metodologia de pesquisa que investiga um fenômeno, indivíduo, grupo ou organização de forma aprofundada e contextualizada, usando diversas fontes de dados (qualitativos e/ou quantitativos) para obter uma compreensão detalhada de suas complexidades. O objetivo é explorar situações do mundo real, testar teorias, gerar hipóteses, resolver problemas e fornecer subsídios para a tomada de decisões em áreas como administração, psicologia, medicina e negócios.

O estudo de caso aborda metodologia de pesquisa qualitativa, buscando compreender um objeto de estudo, permitindo observar a realidade dentro de seu contexto, tendo como finalidade diagnosticar problemas e potenciais soluções, compreender fenômeno organizacionais de forma detalhada, exemplificar teorias com aplicação prática e gerar conhecimento aplicado a uma realidade específica, servindo de referência para gestores, pesquisadores e estudantes.

Outros dois procedimentos técnicos que serão adotados: Pesquisa Bibliográfica e a Pesquisa Documental.

A Pesquisa Bibliográfica, segundo Costa (2016, p. 43), a pesquisa bibliográfica é a busca, coleta, análise e síntese de informações sobre um tema em fontes já publicadas, como livros, artigos científicos, teses e dissertações, para fornecer uma base teórica para um trabalho acadêmico ou científico. Esse processo é crucial para conhecer o que já foi estudado sobre um assunto, identificar lacunas no conhecimento e embasar argumentos, podendo ser feita de forma sistemática ou aplicada

A pesquisa bibliográfica tem como método de estudo analisar materiais já publicados, como livros, artigos científicos, teses, dissertações, documentações eletrônicas e outras fontes confiáveis, tem como objetivo reunir, organizar e interpretar o conhecimento já produzido sobre o tema oferecendo fundamentações teóricas ao

trabalho evitando duplicidades mostrando que o trabalho se apoia em conhecimento já validado.

Também será adotada a Pesquisa Documental que segundo Freitas (2016, p. 54), a pesquisa documental é um método científico que se baseia na análise de dados e informações contidos em documentos variados (como relatórios, leis, cartas, fotos etc.) que ainda não foram processados analiticamente.

Com base na análise, percebemos que esta pesquisa documental é uma técnica que analisa documentos, sejam eles internos e externos, podendo ser de natureza escrita, visual, digital ou até sonora.

4.2. QUANTO AO MÉTODO DE OBSERVAÇÃO

4.2.1. OBSERVAÇÃO DIRETA

De acordo com Costa (2016, p. 71), observação direta é útil para identificar e obter provas sobre situações ou comportamentos dos quais os indivíduos podem não ter consciência, mas que orientam suas ações.

Ao realizar-se uma visita técnica com coletas de dados em que o pesquisador acompanha e registra, de forma sistemática e atenta, os comportamentos, interações e rotinas, criando a oportunidade de fazer observações e enriquecer a analise com detalhes contextuais do cotidiano.

4.3. QUANTO AOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA E COLETA DE DADOS

4.3.1. ANÁLISE DOCUMENTAL

Para Freitas, (2016, p. 95), análise documental ajuda a obter insights valiosos e a tomar decisões mais embasadas e assertivas. Permite identificar possíveis fraudes, erros ou inconsistências nos documentos analisados. Auxilia na compreensão de um fenômeno em profundidade, mesmo sem interação direta com os participantes da pesquisa.

A análise documental revela uma forte ênfase em resultados e cumprimentos de metas, mostrando que a comunicação é centralizada, e hierárquica e pouca participativa, tendo uma técnica que consiste em examinar, interpretar e extrair informações de documentos.

4.3.2. ENTREVISTA

Segundo Costa (2016, p. 98), uma entrevista é uma conversa estruturada para obter informações específicas de uma pessoa (o entrevistado) por outra (o entrevistador), servindo a propósitos como diagnóstico, seleção profissional ou coleta de dados. O tipo de entrevista varia de acordo com o objetivo, incluindo as jornalísticas (para informar ou conhecer a vida de alguém), as de emprego (para avaliar um candidato) e as psicológicas (para diagnóstico)

Trata-se de uma técnica de coleta de dados que o pesquisador conversa diretamente com os participantes, tendo como objetivo obter informações detalhadas sobre suas percepções, experiências e opiniões em relação ao objeto de estudo,

considerando um método qualitativo principalmente quando se busca compreender aspectos subjetivos.

4.3.3. QUESTIONÁRIO

De acordo com Seixa (2020, p. 120), um questionário é um conjunto de perguntas predefinidas e organizadas que tem o objetivo de coletar dados sobre um tema específico de um grupo de pessoas, servindo como ferramenta para pesquisas, pesquisas de mercado, avaliações de satisfação ou levantamento de dados em diversas áreas.

O questionário é utilizado para reunir a visão dos participantes diretamente envolvidos no estudo. Podendo ser fechado, aberto ou misto, podendo ser aplicado de forma presencial ou online.

5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

A partir do diagnóstico organizacional, evidenciou-se que a área comunicativa da empresa Aroma do Norte está em um nível baixo, apresentando uma comunicação interna insuficiente, afetando o relacionamento e a interação entre setores e colaboradores.

A ausência de padronização e de procedimentos prejudica a execução e a ilustração entre outros aspectos considerados necessários para uma eficiente geração dos processos organizacionais.

O organizacional apresenta um ambiente de cores vibrantes, um ambiente simpático e com alguns pontos críticos, tais como: estoque desorganizado, disposição inadequada do escritório, de forma malograda, como ambiente e organização do ambiente. No setor de vendas, os produtos estão posicionados de forma inadequada por cores, tamanhos e modelos.

A comunicação interna inadequada contribui prejudicando a execução eficaz das tarefas. Diante disso, o problema como implementar a comunicação interna na empresa Aroma do Norte é.

Para a solução do problema, qual implementar a comunicação interna na empresa, devem-se estabelecer objetivos específicos, verificar as necessidades dos superiores e subordinados em relação aos fluxos e canais de comunicação, identificar as barreiras que dificultam as trocas de informações entre os superiores e colaboradores, propor melhorias para facilitar o fluxo de informações e reduzir falhas na comunicação interna.

Diante do exposto, sugere-se uma gestão voltada à implantação de um sistema estruturado de comunicação interna, junto a um plano para a integração entre os superiores e colaboradores.

Para realizar a modificação na comunicação interna da empresa, o setor pelo qual será iniciada a atividade de proposta de solução é o setor administrativo, pois o mesmo se apresenta em situação crítica em relação à comunicação interna insuficiente.

Para execução das atividades da proposta de solução, a atividade a ser executada visa à utilização de meios digitais e aplicativos corporativos, evitando o acúmulo de fluxo de informações. A atividade inicial a ser executada será o item 1 da tabela de atividades que é a ação dos supervisores. Essa atividade tem como público-alvo os próprios colaboradores da empresa e será efetuada durante um dia e sem custo, pois os

colaboradores são responsáveis pela execução dessas atividades.

TABELA 1 – Distribuição de Atividades

Item	Atividade	Público-alvo	Duração	Custo
1	**Utilização de murais digitais e aplicativos corporativos**	**Colaboradores**	**30 dias**	**R$ 120,00**
2	**Caixa de ideias e Feedbacks**	Colaboradores	**30 dias**	**0**
3	**Adotar uma cultura de transparência e ouvir os colaboradores**	Colaboradores	**30 dias**	**0**
4	**Implementar canais de ouvidoria**	Colaboradores	**30 dias**	**0**
5	**Divulgação de resultados e indicadores de desempenho**	Colaboradores	**2 dias**	**0**
6	**Realizar reuniões eficientes e oferecer treinamentos**	Colaboradores	**2 dias**	**0**
7	**Implementação do uso da Intranet**	Colaboradores	**30 dias**	**0**
	TOTAL			**R$120,00**

Fonte: Autores, 2025

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo principal analisar e propor a implementação de um sistema estruturado de comunicação interna na empresa Aromas do Norte, uma vez que essa área foi identificada como crítica no diagnóstico organizacional. Constatou-se que a falta de mecanismos formais e padronizados de comunicação compromete o fluxo de informações entre os diferentes níveis hierárquicos, afetando o alinhamento estratégico, a integração das equipes e a eficiência operacional.

O objetivo geral foi propor a implantação de um sistema de comunicação interna que otimize o fluxo de informações entre superiores e colaboradores. Os objetivos específicos consistiram em identificar as necessidades comunicacionais dos colaboradores, diagnosticar as principais barreiras do processo de comunicação e propor ações para aprimorar os canais e as práticas comunicativas. A pergunta norteadora: Como implementar a comunicação interna na empresa Aromas do Norte? Orientou o estudo, confirmando a hipótese de que a ausência de um sistema estruturado prejudica a integração organizacional e o desempenho das equipes.

A fundamentação teórica demonstrou que a comunicação interna é além da simples transmissão de informações, desempenhando papel estratégico na construção da identidade organizacional e no fortalecimento da cultura corporativa.

Autores como Kunsch (2003, 2010), Neiva (2008), Torquato (2004) e Nassar (2005) destacam que uma comunicação interna planejada e integrada à gestão contribui para o engajamento dos colaboradores, o fortalecimento da confiança institucional e o alcance dos objetivos estratégicos.

A proposta de solução apresentada baseia-se na adoção de práticas comunicacionais mediadas por tecnologias digitais, na padronização dos canais de informação e na promoção de uma cultura de diálogo e transparência. Espera-se que sua aplicação fortaleça o relacionamento entre os setores, melhore o clima organizacional e aumente o comprometimento dos colaboradores com os objetivos da empresa.

Conclui-se que a comunicação interna é um elemento essencial para o sucesso organizacional, influenciando diretamente a produtividade, a motivação e a coesão das equipes. Assim, a implementação de um sistema estruturado de comunicação interna na empresa Aromas do Norte representa não apenas uma ação corretiva, mas um investimento estratégico no desenvolvimento sustentável da organização, promovendo uma cultura corporativa sólida, participativa e orientada para resultados.

REFERÊNCIAS

[1] RUÃO, Teresa. **A comunicação organizacional e sua importância**. Braga: Universidade do Minho, 1999.

[2] NEVES, Roberto de Castro. **Comunicação interna e cultura organizacional**. Rio de Janeiro: Mauad, 2000.

[3] REGO, M. A. A. **Comunicação Interna e o Endomarketing**: *Revista de Administração Contemporânea*. 2002. Acesso em: 18 set. 2025.

[4] KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 7. ed. São Paulo: Summus, 2003.

[5] CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

[6] KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação organizacional:** *teoria e prática*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

[7] TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política.** 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004

[8] TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

[9] CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

[10] NASSAR, Paulo; FIGUEIREDO, Rubens. **Comunicação interna:** *a força das empresas*. São Paulo: ABERJE, 2005.

[11] SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **Comunicação organizacional:** interfaces e tendências. Porto Alegre: Sulina, 2006.

[12] OLIVEIRA, Ivone; PAULA, Maria Aparecida. **Comunicação estratégica nas organizações.** São Paulo: Paulus, 2007.

[13] GUEDES, Éllida Neiva. **Alinhamento estratégico:** a comunicação interna e os objetivos organizacionais. 2007. São Paulo, 2007. Acesso em: 20 set. 2025.

[14] CURVELLO, João. **Comunicação e constituição organizacional.** São Paulo: Atlas, 2009.

[15] LUPETTI, Marcélia. **Comunicação empresarial:** princípios e práticas. São Paulo: Atlas, 2009.

[16] KUNSCH, Margarida M. Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2010.

[17] MARCHIORI, Marlene Regina. **Os desafios da comunicação interna nas organizações**: *Conexão – Comunicação e Cultura*. Caxias do Sul: 2010.

[18] FREITAS, Maria de Jesus Rolim. **Ciência, prática e teoria na sociedade**. São Paulo: Contexto, 2016.

[19] COSTA, Fábio Carlo. **Fundamentos da Cientificidade**. São Paulo Ática, 2016.

[20] NEIVA, Filipa. **Comunicação das organizações:** um olhar sobre a importância da comunicação interna, Lisboa 2018.

[21] NEIVA, A. **Comunicação interna nas organizações***:* estratégias para engajamento e resultados. São Paulo: Atlas, 2018.

[22] GIL, Antonio Carlos. ***Como elaborar projetos de pesquisa***. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

[23] SEIXAS, Rafael Dias. **Metodologia do dia a dia na Ciência**. São Paulo: Motix, 2020.

[24] ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A. **Comportamento organizacional.** 18. ed. São Paulo: Pearson, 2020.

[25] ALMEIDA, F. R.; PEREIRA, T. M. **A comunicação interna como ferramenta de engajamento e motivação dos colaboradores:** Revista de Administração Contemporânea*, 2021. Acesso em: 20 set. 2025.*

[26] SILVA, M. A.; LIMA, R. P. **Comunicação no processo de liderar:** sua importância para o engagement no ambiente de trabalho*.* Revista de Gestão e Desenvolvimento*, 2021.* Acesso em: 20 set. 2025.

[27] PEREIRA, Silvânia de Oliveira; LOPES, Carlos Eduardo. **Comunicação das organizações:** um olhar múltiplo. São Paulo: Atlas, 2019.

[28] SCHEIN, Edgar H.; SCHEIN, Peter A. **Organizational culture and leadership**. 6. ed. Hoboken: Wiley, 2022.

[29] SILVA, L. C. S.; CARMO, A. S. do; KOVALESKI, J. L.; GAIA, S. **Comunicação interna alinhada à cultura organizacional:** *Revista Gestão e Tecnologia*, 2023. Acesso em: 20 set. 2025.

Capítulo 3

Procedimentos administrativos e de produção na empresa FD Aço

Francisca Elaine Alves Vasconcelos1
Matheus Maia dos Santos2
Wenderson Pinto Farias3

Resumo: Procedimentos explora a importância dos procedimentos administrativos e de produção na empresa FD Aço, destacando a necessidade de implementar normas, padrões e sistemas de garantia da qualidade. A pesquisa investiga como esses elementos influenciam a eficiência operacional e a qualidade dos produtos, fatores cruciais para a competitividade no setor metalúrgico. O objetivo principal é avaliar a eficácia desses procedimentos na melhoria dos processos da empresa. Para alcançar esse objetivo, a pesquisa se propõe a identificar falhas nos fluxogramas existentes, explorar metodologias para o desenvolvimento de produtos e analisar a eficácia dos sistemas de garantia da qualidade. A pergunta central que guia o estudo é: Como a implementação de normas e procedimentos pode otimizar os processos administrativos e de produção na FD Aço? A hipótese sugere que a adoção rigorosa dessas normas resultará em maior eficiência e qualidade, diminuindo retrabalhos e aumentando a satisfação do cliente. A fundamentação teórica é baseada em autores como Juran e Deming, que enfatizam a relevância da qualidade e da padronização nos processos produtivos. No final, o estudo conclui que a melhoria contínua nas normas e procedimentos beneficiará não apenas a FD Aço, mas também criará um ambiente de negócios mais eficiente e confiável, refletindo um forte compromisso com a excelência organizacional.

Palavras-chave: procedimentos administrativos, produção, normas, sistema de garantia da qualidade.

[1] Aluna do Curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[2] Aluno do Curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[3] Professor do Curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.

1. INTRODUÇÃO

A gestão eficiente de procedimentos administrativos e de produção é crucial para o sucesso de empresas no setor metalúrgico, como a FD Aço. A implementação de normas, padrões e sistemas de garantia da qualidade não apenas assegura a conformidade com as exigências do mercado, mas também potencializa a competitividade da organização. Segundo Deming (1986), “a qualidade deve ser planejada, não apenas inspecionada”, ressaltando a importância de integrar a qualidade desde a concepção dos processos.

O problema identificado na pesquisa é a falta de padronização e de um sistema robusto de garantias de qualidade nos procedimentos da FD Aço. Durante o diagnóstico organizacional realizado no Estágio I, observou-se que a ausência de fluxogramas claros e metodologias para o desenvolvimento de produtos resultou em ineficiências operacionais e retrabalhos. Essa situação compromete não apenas a produtividade, mas também a satisfação dos clientes, evidenciando a necessidade urgente de melhorias.

Justificamos a escolha deste tema pela sua relevância na área de Administração, onde a eficiência dos processos é um fator determinante para o sucesso organizacional. Para a FD Aço, a adoção de normas e padrões pode resultar em uma produção mais eficiente, redução de custos e aumento da satisfação do cliente. Para os alunos, essa pesquisa oferece uma oportunidade de aplicar conceitos teóricos em um cenário real, promovendo uma conexão entre teoria e prática que é essencial para sua formação. Além disso, a relevância social do estudo se reflete na melhoria da qualidade dos produtos oferecidos, beneficiando não apenas a empresa, mas também seus clientes e a comunidade em geral.

Os objetivos da pesquisa são claros e estruturados: avaliar a eficácia das normas e procedimentos na melhoria dos processos administrativos e de produção da FD Aço. Identificar falhas nos fluxogramas existentes. Explorar metodologias para o desenvolvimento de produtos. Analisar a eficácia dos sistemas de garantia da qualidade.

A pesquisa será dividida em três partes: a primeira parte abordará a fundamentação teórica sobre normas e procedimentos, a segunda apresentará um estudo de caso da FD Aço, e a terceira incluirá um mapa mental que sintetiza os principais pontos discutidos. Essa estrutura visa proporcionar uma compreensão abrangente e prática dos temas abordados, contribuindo para o enriquecimento do conhecimento na área de Administração.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS NA GESTÃO ORGANIZACIONAL

A eficiência e a eficácia de uma organização dependem intrinsecamente da clareza e da padronização de seus métodos e procedimentos. Estes elementos são a base para a execução consistente das atividades, a garantia da qualidade, a otimização de processos e a gestão de riscos. A teoria administrativa oferece um arcabouço robusto para a compreensão e implementação desses conceitos.

2.2. A IMPORTÂNCIA DA NORMALIZAÇÃO E DA PADRONIZAÇÃO

A Administração Científica, liderada por Frederick Winslow Taylor, foi pioneira na valorização da padronização de métodos de trabalho. Taylor defendia a "ciência do

trabalho", que buscava determinar o melhor método para realizar cada tarefa, eliminando desperdícios e aumentando a eficiência (TAYLOR, 1911).

A empresas hoje, ao buscar excelência operacional e qualidade em seus produtos metálicos, necessita da padronização de seus processos de usinagem, controle de qualidade e atendimento ao cliente.

Procedimentos claros garantem que as tarefas sejam executadas da mesma forma, independentemente do operador ou do momento, assegurando a uniformidade e a previsibilidade dos resultados.

2.3. A VISÃO SISTÊMICA E A INTERCONEXÃO DOS PROCEDIMENTOS

A Teoria Geral dos Sistemas, com destaque para Ludwig von Bertalanffy, postula que as organizações são sistemas abertos, compostos por partes inter-relacionadas que interagem com o ambiente (BERTALANFFY, 1968).

Nesse contexto, métodos e procedimentos não são isolados, mas sim componentes de um sistema maior. A falha em um procedimento (por exemplo, na calibração de equipamentos de medição) pode impactar negativamente outros processos (como a usinagem e a qualidade final do produto), gerando não conformidades.

As empresas, portanto, precisam encarar seus métodos e procedimentos como um conjunto interconectado, onde a melhoria em um ponto pode otimizar o todo.

2.4. A TEORIA DA BUROCRACIA E A FORMALIZAÇÃO

A Teoria da Burocracia de Max Weber enfatiza a importância da racionalidade, da hierarquia e da formalização para a eficiência organizacional (WEBER, 1947).

Procedimentos escritos e formalizados são características centrais da burocracia weberiana, pois estabelecem regras claras, responsabilidades definidas e processos padronizados, reduzindo a arbitrariedade e o nepotismo.

Para as empresas contemporâneas, a formalização de procedimentos, especialmente no controle de qualidade e na gestão de matérias- primas, é crucial para garantir a conformidade com normas técnicas e a rastreabilidade.

2.5. A GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL (TQM) E A MELHORIA CONTÍNUA

A abordagem da Qualidade Total (TQM), fortemente influenciada por pensadores como W. Edwards Deming e Joseph M. Juran, coloca a qualidade no centro de todas as operações.

Deming enfatizou a importância de um sistema de melhoria contínua (PDCA- Plan-Do-Check-Act) para a gestão da qualidade (Deming, 1986). Juran, por sua vez, destacou a "trilogia da qualidade": planejamento da qualidade, controle da qualidade e melhoria da qualidade (JURAN, 1989).

A empresas, ao focar em qualidade, inovação e satisfação do cliente, deve implementar métodos e procedimentos que suportem um ciclo de melhoria contínua, onde cada etapa do processo é revisada e aprimorada.

2.6. PROCEDIMENTOS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE PESSOAS

Chiavenato em suas obras sobre Gestão de Pessoas (2004, 2014) destaca a importância de procedimentos claros para a gestão de equipes. Procedimentos de recrutamento, seleção, treinamento e avaliação de desempenho garantem a equidade, a transparência e o desenvolvimento dos colaboradores.

Na empresa hoje, a capacitação da força de trabalho e a criação de um ambiente de trabalho inclusivo e motivador, como mencionado no diagnóstico, dependem de procedimentos bem definidos que orientem as práticas de gestão de pessoas.

2.7. A IMPORTÂNCIA DA DOCUMENTAÇÃO E DA RASTREABILIDADE

No contexto das empresas hoje, que lidam com a transformação de metais e a necessidade de conformidade com normas técnicas, a documentação dos métodos e procedimentos é vital.

Isso permite a rastreabilidade dos processos, a identificação de gargalos, a análise de causas de não conformidades e a comprovação de conformidade em auditorias. A gestão de documentos, um aspecto da qualidade total, assegura que as informações corretas estejam disponíveis para as pessoas certas no momento certo.

A implementação de métodos e procedimentos claros e bem definidos é um imperativo para as empresas hoje. Esses elementos, fundamentados nas teorias de Taylor, Weber, Bertalanffy, Deming, Juran e Chiavenato, não apenas garantem a eficiência operacional e a qualidade dos produtos, mas também estabelecem a base para a gestão de pessoas, a melhoria contínua e a conformidade regulatória.

Ao adotar uma abordagem sistemática e padronizada, as empresas podem pode fortalecer sua posição no mercado, mitigar riscos e alcançar seus objetivos estratégicos de forma sustentável.

2.8. A METODOLOGIA PARA OS PROCEDIMENTOS ORGANIZACIONAIS

A metodologia do trabalho para as organizações consiste na realização de um diagnóstico também chamado da Análise Administrativa. Suas fases são: identificação do problema, coleta de dados, análise propriamente dita, elaboração de sugestões ou do novo sistema, treinamento, implantação e acompanhamento.

E no princípio de racionalização dos métodos de trabalho de forma a habilitar o indivíduo a produzir mais e melhor dentro de uma unidade de tempo. Diversas razões justificam a criação de uma função especial a nível de assessoria.

Em primeiro lugar, a expansão da empresa no mundo moderno atinge determinadas proporções, no caso de grandes empresas, que o administrador se afasta cada vez mais das rotinas executivas e se concentra nas atividades de comando e planejamento.

Em segundo lugar, à proporção que se amplia a empresa, os requisitos de especialização que se vão fazendo necessários para o conhecimento em detalhes de cada setor de seu funcionamento não mais permitem seu domínio por parte de um único indivíduo, dadas as limitações naturais do ser humano. Os resultados obtidos pela aplicação das técnicas de procedimentos são de natureza quantitativa e qualitativa.

3. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A FD AÇO LTDA é uma empresa inovadora e dinâmica no setor metalúrgico, localizada em Av. Coronel Cyrillo Neves,946. Com o objetivo de se tornar uma referência na produção de aço de alta qualidade, a FD AÇO LTDA combina tecnologia avançada, práticas sustentáveis e um forte compromisso com a satisfação do cliente. Além disso, a FD AÇO demonstra seu compromisso social ao investir em ações que beneficiam as comunidades onde atua, promovendo o desenvolvimento sustentável. Com uma equipe qualificada e tecnologia de ponta, a FD AÇO LTDA está sempre pronta para enfrentar desafios do mercado e continuar sua trajetória de crescimento, buscando inovações que agreguem valor aos seus produtos e serviços.

De acordo com a entrevista feita sobre os produtos, a empresa oferece perfis estruturais, chapas metálicas e tubos, com opções personalizadas para atender às necessidades específicas dos produtos. A sustentabilidade é uma prioridade, porém eles ainda não realizam nenhuma prática de sustentabilidade ambiental.

A FD Aço se destaca pela qualidade dos produtos e pelo atendimento ao cliente, investindo em tecnologia moderna para otimizar processos futuros, os planos incluem se tornar uma referência no setor metalúrgico brasileiro, expandindo o portfólio e fortalecendo relacionamentos com os clientes.

4. METODOLOGIA

A pesquisa proposta deste projeto será delineada pelo método de Estudo caso.

O Estudo de caso, segundo (Douglas, 2021, :87) é. Detalha as nuances de uma situação especifica que não seriam capturados por método mais gerais. E contribui para o campo de estudo, informando teorias e práticas

Com base na definição apresentada Douglas (2021), a presente busca compreender de forma minuciosas a estrutura, os processos e os desafios enfrentados pela empresa FD Aço atuante no setor de transformação e comercialização de aço. A escolha pela abordagem de estudo de caso justifica-se pela necessidade de uma análise aprofundado da realidade organizacional da empresa, permitindo um olhar estratégico o crítico sobre suas praticas

Outros dos procedimentos técnicos que serão adotados: Pesquisa Bibliográfica e a Pesquisa Documental.

A pesquisa Bibliográfica, segundo (seixas, E 2020 p.19). Fornece o embasamento teórico para um novo estudo pesquisa ou trabalho acadêmico, além de entender o conhecimento pré-existente sobre um tema.

A pesquisa bibliografia sobre a FD Aço foi feita por meio livros, artigos e fontes online que tratam da gestão de empresas siderúrgicas, comércio de aço e inovação industrial esse material serviu para fundamentos teoricamente o analise da empresa e entender seu contexto desafios práticas. Também será adotada e pesquisa documental que (Douglas ,2021 p.125) utiliza documentos que não foram elaborados com o objetivo de pesquisa, como atas, certidões ou relatórios sendo um material não- analítico que pode ser atual ou antigo.

A pesquisa documental da FD Aço foi feita com base em documentos internos da empresa, como relatórios planilhas e registro, que fornecem informações diretas sobre seus processos e desempenho

4.1.. QUANTO AO MÉTODO DE OBSERVAÇÃO

4.1.1. OBSERVAÇÃO DIRETA

Segundo (Costa, 2016, p.71) E útil para identificar e obter provas sobre situações os comportamentos dos quais os individuais podem não ter consciência, mas que orientam suas ações.

Durante a visita a FD Aço, foram observadas as atividades operacionais, os processos de trabalho e o funcionamento dos equipamentos, fornecendo dados, práticos para o estudo de caso

4.2. QUANTO AOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA COLETA DE DADOS

4.2.1. ANALISE DOCUMENTAL

Segundo (Costa, 2016, p.81). No contexto empresarial a análise documental verifica a autenticidade de documentos em processos de concessão do crédito, formalização de contratos e validação de informações de parceiros.

A análise documental da FD Aço considerou diversos registros escritos da empresa, como relatórios internos, planilhas de produção e documentos administrativa. Bases documentos foram fundamentais para validas e complementar os dados obtidos por meio de entrevista, observações e pesquisa bibliográfica, garantido maior consistência e profundidade do estudo de caso.

4.2.2. ENTREVISTA

Segundo (Freitas, 2016, p.100) Entrevista são uma aplicação dos processos fundamentais de comunicação que quando são corretamente utilizados permitem ao investigado retirar das suas entrevistas elementos de reflexão muito risco

Na FD Aço, foram realizadas entrevista com os principais gestores e colaboradores-chave da empresa, buscando obter informações detalhadas sobre os objetivos processos e desafios do negócio respostas foram analisadas qualitativamente permitindo compreender melhor a realidade organizacional e fundamentar as conclusões do estudo de caso.

5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Ao término da elaboração do Proposta de solução onde foi elaborado um planejamento de cada ação e ser executado, apresentadas nas tabelas abaixo, contendo as atividades, o público-Alvo que se pretende atingir, tempo necessário que isto existe que a empresa terá para implantação.

TABELA 1 - Atividade a serem implantadas

Item	Atividade	Público- alvo	Duração	Custo
1	Criar e implantar um processo de recrutamentos e seleção voltado as demandas especificas da produção aço	Colaboradores da produção	10 dias	R$ 1.200,00
2	Criar e implantar um procedimento e manual de recrutamento e seleção padronizado para a empresa	Todos os colaboradores da área industrial	7 Dias	R$ 1.000,00
3	Oferecer treinamento colaboradores sobre técnicas de recrutamento e seleção de profissionais especializados no setor metalúrgico	Colaboradores do setor administrativo	5 Dias	R$ 800,00
4	Implementar programa de integração para novas contas , visando alinhamento, manuais de segurança e qualidade da FD Aço	10 Funcionários	1 mês	R$ 2.500,00
5	Realizar avaliação periódica dos processos de seleção para garantir eficiência e redução tempo	Gestor do Setor	A cada 3 meses	R$ 900,00

Fonte: Autores, 2025.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante refletir sobre o trajeto percorrido durante a pesquisa, que começou com um diagnóstico detalhado dos procedimentos administrativos e de produção da FD Aço. Ao longo da proposta, foram identificadas diversas áreas que necessitavam de melhorias, como a falta de padronização em fluxogramas e a necessidade de metodologias mais eficazes para o desenvolvimento de produtos.

Com base nesses achados, as recomendações à empresa são claras. Primeiramente, a adoção rigorosa de normas e padrões deve ser uma prioridade, pois isso pode proporcionar uma base sólida para a eficiência operacional. Além disso, é essencial investir na capacitação dos colaboradores, garantindo que todos estejam alinhados com as melhores práticas do setor.

Por fim, sugerimos a implementação de um sistema de feedback contínuo, que permitirá à empresa monitorar e ajustar seus processos de forma dinâmica. Essas ações não apenas visam melhorar a eficiência e a qualidade dos produtos, mas também aumentar a satisfação do cliente, contribuindo para um ambiente de negócios mais confiável e competitivo. Com um compromisso firme com a melhoria contínua, a FD Aço pode se destacar ainda mais no mercado.

REFERÊNCIAS

[1] BERTALANFFY, Ludwig von. **General System Theory**: Foundations, Development, Applications. George Braziller, 1968.

[2] COSTA, Fabio carlo fundamentos do cunt realidade São Paulo Mdico, 2016.

[3] CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

[4] CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**: O capital humano das organizações. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

[5] DEMING, W. Edwards. **Out of the Crisis**. MIT Press, 1986.

[6] DOUGLAS, Michael **Brasil ciência no pratica**: fundamentado os contextos. Rio de Janeiro: Pelo, 2021

[7] DRUCKER, Peter F. **The Practice of Management**. New York: Harper & Row, 1954.

[8] FREITAS Maria de jesus Brolin, **Cientista, pratica e teoria nas sociedades** São Paulo; Contado, 2016

[9] JURAN, J. M. **Quality Control Handbook**. McGraw-Hill, 1989.

[10] TAYLOR, Frederick Winslow. **The Principles of Scientific Management**. New York: Harper & Brothers, 1911.

Capítulo 4

Implementação de uma máquina de corte como estratégia para otimização do processo produtivo

Karolaine da Silva Gomes[1]
Maria Paula Silva de Oliveira[2]
Wenderson Pinto Farias[3]

Resumo: Este projeto de intervenção foi realizado com base nas informações obtidas por meio do diagnóstico organizacional, pelo qual se identificou a área crítica de produção, como um dos fatores que necessitam de melhorias a fim de implementar o processo de corte automático. Conforme as informações acima mencionadas, foi evidenciado que a empresa pesquisada precisa de intervenção na área de produção surgindo assim a formulação de um problema: como implementar melhoria para o processo de corte do saco de resina? A partir dessa inconsistência encontrada foi elaborado o objetivo geral: implementação de uma máquina para corte do saco de resina, e os objetivos específicos: Aumento de eficiência produtiva, segurança, redução de tempo e aumento da produtividade. Nesse sentido por meio da citação de diversos autores, tais como: Souza (2007), Gil (2019), Creswell (2014), é notado que a área de produção aborda como deve ser o processo de implementação de uma máquina para corte do saco de resina.

Palavras-chave: Métodos, Procedimentos, Produção, Eficiência.

[1] Aluna do Curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[2] Aluna do Curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[3] Professor do Curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como tema a análise e melhoria do processo produtivo da máquina de corte de resina da empresa estudada durante o Estágio Supervisionado I. O estudo busca compreender de que forma a organização das atividades, o uso adequado dos equipamentos e os métodos de trabalho influenciam no desempenho e na eficiência da produção. A pesquisa foi desenvolvida com base na observação prática e em conceitos da Administração, especialmente na área de gestão de processos e operações, que segundo Chiavenato (2014), são essenciais para garantir produtividade e qualidade dentro das organizações.

O problema identificado durante o diagnóstico organizacional refere-se às falhas observadas no processo de corte de resina, como a disposição inadequada da máquina, a ausência de padronização nos procedimentos e o desperdício de tempo e material. Essas dificuldades comprometem a eficiência operacional e a segurança dos colaboradores. Diante desse cenário, formula-se a seguinte questão: de que forma a análise e a reorganização do processo de corte de resina podem contribuir para o aumento da produtividade e para a melhoria dos resultados da empresa?

A escolha desse tema se justifica pela necessidade de propor soluções que melhorem o desempenho produtivo e otimizem o uso dos recursos organizacionais. Para a empresa, o estudo traz benefícios como a melhoria do fluxo de trabalho, o aumento da eficiência e a redução de desperdícios. Na área de Administração, a pesquisa é relevante por aplicar na prática os conceitos de gestão de processos, controle e melhoria contínua, aproximando a teoria acadêmica da realidade empresarial. Para os acadêmicos, o estudo proporciona aprendizado prático e desenvolvimento de habilidades gerenciais, enquanto, para a sociedade e clientes, reflete-se na oferta de produtos com maior qualidade e melhor aproveitamento de recursos, gerando resultados mais sustentáveis.

A pesquisa realizada no diagnóstico organizacional do estágio I revelou uma oportunidade de melhoria significativa no processo de corte de sacos de resina na empresa. Através da análise do quadro dos 10MS (mão de obra, máquina, material, método, meio ambiente, medição, manutenção, mercado, moeda e mudança) , identificou-se que a mão de obra manual no corte de sacos de resina era um dos principais gargalos do processo produtivo. Essa constatação levou a equipe a investigar mais a fundo essa questão e a buscar soluções para melhorar a eficiência e produtividade da empresa.

A partir da análise do quadro dos 10MS, ficou claro que a empresa enfrentava desafios significativos em termos de eficiência e produtividade devido á dependência de mão de obra manual no corte de sacos de resina. Isso gerara não apenas custos adicionais, mas também impactava negativamente a qualidade dos produtos. Com base nessa análise, a equipe decidiu focar sua pesquisa no processo de corte de sacos de resina.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. GESTÃO DE PROCESSOS

A gestão de processos possibilita a integração e a melhoria contínua das atividades organizacionais. De acordo com Souza (2020, p. 73) “a gestão de processos é essencial para que as organizações possam otimizar seus fluxos de trabalho, reduzir custos e aumentar a qualidade de seus produtos ou serviços”. Essa prática permite a orientação para resultados, tornando a empresa mais competitiva e eficiente.

A gestão de processos é práticas e recomendações para a execução de processos em uma empresa. Para tanto, ele visa informar os profissionais sobre as diretrizes de atuação, para que exista uma padronização nas atividades e procedimentos da organização.

De modo sucinto, podemos dizer, portanto, que a gestão de processos determina o que, como, por quem e quando deve ser feita cada atividade, minimizando as chances de desvios e falhas, garantindo um padrão de qualidade.

2.2. IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS

A implementação de gestão de processos é um pilar essencial da qualidade e uma empresa que não investe nessa prática perde muito em eficiência, competitividade e credibilidade.

Portanto, implementar práticas de gestão de processos pode ser uma das melhores decisões para sua empresa, caso este ainda não seja um ponto forte do seu negócio.

A implementação de gestão de processos envolve alguns procedimentos básicos: temos a definição de políticas e padrões de qualidade que guiarão a execução de todos os processos e servirão de parâmetro para a identificação de não conformidades; depois, "implementação do processo baseado em normas que apresentam diretrizes para a implantação de um sistema de qualidade eficaz" (SOUZA, 2020, p. 73); inspeções e auditorias de qualidade como forma de avaliar a conformidade dos processos com os padrões estabelecidos, identificar oportunidades de melhoria e promover correções.

A partir disso temos as ações preventivas e corretivas, sempre que necessário, para garantir a conformidade dos processos; análise e monitoramento de indicadores de desempenho durante todo o processo de produção, a fim de identificar problemas e agir rápido sobre eles; treinamentos de equipes para que todos entendam os critérios de qualidade e ajam para executar cada processo dentro dos parâmetros pré-estabelecidos.

E por fim, não menos importante temos a pesquisas de satisfação com clientes para medir os resultados dos procedimentos de garantia da qualidade e a resposta do consumidor aos produtos e serviços da empresa.

2.3. A IMPORTÂNCIA E OS OBJETIVOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS

A cadeia produtiva de uma organização consiste em inúmeros processos que, muitas vezes, relacionam-se e a qualidade com que essas atividades são desempenhadas influencia diretamente nos resultados alcançados.

Uma indústria, por exemplo, composta por diversos processos. Nesse cenário, se uma única parte do processo é realizada fora do padrão, esse desvio afeta toda a qualidade da produção. Isso também se aplica às atividades administrativas, financeiras e até mesmo à gestão de pessoas.

Há alguns benefícios de padronizar processos:

- Orientação de novos colaboradores: a gestão de processos pode ser uma boa saída para o treinamento de novos colaboradores e para assegurar que eles entreguem consistência e qualidade desde as primeiras tarefas, podendo fazer parte do *onboarding* e diminuindo o tempo de adaptação. Além disso, a padronização também ajuda substitutos e profissionais que estão cobrindo férias. Assim, "ficará mais fácil para esses colaboradores realizarem suas funções com segurança, cientes de todos os cuidados importantes para a organização" (FARIAS, 2021, p. 78).
- Otimização da qualidade e otimiza processos: a padronização dos processos também é uma excelente medida para garantir a qualidade das atividades e otimizar o tempo dos colaboradores. Isso porque, a gestão de processos descreve, detalhadamente, a forma como cada atividade deve ser feita, minimizando as variações e fornecendo o passo a passo para que as tarefas sejam realizadas de modo mais ágil e simplificado. Esse tipo de organização também "faz com que a produtividade dos colaboradores seja potencializada, visto que eles podem desempenhar seus papéis com mais confiança e eficiência" (FARIAS, 2021, p. 62).
- Minimização de falhas: com um padrão de qualidade detalhado, as chances de erros processuais diminuem consideravelmente, evitando a necessidade de alterações e garantindo mais sucesso para as atividades. Além disso, "a empresa consegue reduzir custos com treinamentos constantes, já que os colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico, terão à mão o documento de suporte para tirar suas dúvidas" (FARIAS, 2021, p. 78).

Assim, criar um processo descritivo ajuda os gestores a prever eventuais problemas e emergências, criando um padrão de comportamento para que cada parte da gestão seja feita da melhor forma possível.

2.4. GARANTIA DA QUALIDADE NA IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS

A garantia da qualidade no processo produtivo é um tema crucial para empresas que buscam excelência em seus produtos e serviços; "refere-se a um conjunto de atividades sistemáticas destinadas a garantir que um produto ou serviço atenda a determinados padrões de qualidade" (FARIAS, 2021, p. 102).

Isso envolve tanto processos de controle de qualidade quanto de melhoria contínua, que visam assegurar que a produção não apenas cumpre, mas também excede as expectativas dos clientes.

A implementação eficaz da garantia da qualidade traz diversos benefícios para a empresa, tais como:

- Aumento da Satisfação do Cliente: Produtos de alta qualidade resultam em clientes satisfeitos e fiéis.
- Redução de Custos: A prevenção de defeitos reduz retrabalhos e desperdícios.
- Melhoria Contínua: A implementação de práticas de garantia da qualidade incentiva a inovação e a eficiência.

- Diferenciação Competitiva: Empresas com produtos de qualidade superior se destacam no mercado.

A garantia da qualidade não se limita apenas ao produto final. Também "permeia o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores. Investir na formação e capacitação, no feedback construtivo e no ambiente de trabalho são formas de garantir qualidade nas relações e no desempenho da equipe" (SOUZA, 2020, p. 89).

- Capacitação: Funcionários bem-treinados são mais produtivos e engajados.
- Feedback Regular: O feedback contínuo promove o desenvolvimento pelas melhorias contínuas.
- Ambiente de Trabalho: Um ambiente que valoriza qualidade e melhoria contínua tende a reter talentos.

A garantia da qualidade no processo produtivo é um elemento crucial para o sucesso de empresas em diversos segmentos. Ao "implementar um sistema eficaz de garantia da qualidade, sua organização não apenas cumpre padrões de mercado, mas também cria um diferencial competitivo significativo" (SOUZA, 2020, p. 97).

3. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Fortlev Indústria e Comércio de Plásticos Ltda., conhecida como Fortlev, é uma das principais empresas brasileiras no setor de soluções para o armazenamento e distribuição de água. Fundada em 1989, a empresa começou suas atividades com a produção de caixas d'água de fibra e tanques de mármore sintético na cidade de Viana, Espírito Santo.

Em 1998, a empresa ampliou seu portfólio, iniciando a fabricação das primeiras caixas d'água de polietileno, material que garantiu maior durabilidade e resistência aos seus produtos. Ao longo dos anos, a Fortlev se expandiu, abrindo novas unidades fabris em diversas regiões do Brasil, como na Bahia, São Paulo, Pernambuco, Santa Catarina, Goiás e Amazonas, além de lançar a unidade de Anápolis, Goiás, para a produção e distribuição de PVC.

Com uma estrutura moderna e uma produção diversificada, a Fortlev é referência no mercado brasileiro, atuando no segmento de materiais de construção, com destaque para a fabricação de reservatórios de água, tubos e conexões, além de produtos em PVC e soluções para energia solar por meio da Fortlev Solar.

A empresa possui mais de 1.500 colaboradores em suas oito unidades espalhadas pelo Brasil, sendo pioneira no desenvolvimento de novas tecnologias e na busca por inovações que atendam às necessidades de seus clientes e contribuam para a sustentabilidade do setor.

A missão da Fortlev é ser referência em soluções para armazenar água, buscando oferecer produtos de alta qualidade a preços competitivos e com compromisso com a melhoria contínua dos processos e produtos. A visão da empresa é ser reconhecida como uma organização cristã que honra a Deus, além de se consolidar como líder em reservatórios de água. Seus valores incluem a fé em Deus, ética, respeito, comprometimento, simplicidade e sustentabilidade. Além disso, a Fortlev segue uma série de princípios que norteiam suas atividades, como ética e transparência, respeito à legislação e ao meio ambiente, e apoio aos direitos individuais e sociais.

A Fortlev se destaca no mercado pela constante busca por inovação e qualidade. A empresa estabelece metas estratégicas para expandir sua presença no mercado e melhorar continuamente seus produtos e serviços. Essas metas incluem o compromisso com o desenvolvimento sustentável, com ações realizadas por meio do Instituto Água Viva, fundado em 2015, que já impactou quase 180 mil pessoas em quatro estados do nordeste brasileiro, contribuindo para o desenvolvimento social e econômico da região.

No que diz respeito à sua estrutura organizacional, a Fortlev adota um modelo de gestão eficiente e focado no bem-estar de seus colaboradores. O organograma da empresa é bem estruturado, dividindo suas operações em áreas como Produção, Logística, Manutenção, Qualidade, Controladoria, Processos e Suprimentos.

Cada departamento tem um papel específico, contribuindo para o bom funcionamento das operações e garantindo que a Fortlev se mantenha competitiva e alinhada às necessidades de seus clientes. A área de Suprimentos, por exemplo, é responsável por garantir a aquisição e o controle de materiais essenciais para a produção, enquanto o setor de Qualidade assegura que os produtos atendam aos padrões exigidos.

A Fortlev também oferece diversos benefícios aos seus funcionários, incluindo programas de desenvolvimento contínuo, incentivos internos e uma plataforma corporativa chamada Mundo Azul, que promove a integração e a valorização dos colaboradores. A empresa acredita que um bom ambiente de trabalho e a valorização de seus profissionais são fundamentais para o crescimento organizacional e para o alcance dos seus objetivos estratégicos.

Com mais de 35 anos de história, a Fortlev continua a se consolidar como uma das maiores e mais inovadoras empresas do Brasil no setor de soluções para o armazenamento de água, mantendo seu compromisso com a qualidade, inovação e responsabilidade socioambiental. Ao olhar para o futuro, a empresa se mantém focada em crescer de forma sustentável, expandir sua presença no mercado e continuar a ser reconhecida pela excelência de seus produtos e serviços.

4. METODOLOGIA

Na metodologia da pesquisa sobre a implementação de máquinas de corte do saco de resina em uma linha produtiva, serão utilizadas duas ferramentas para coletar as informações necessárias: Pesquisa documental, questionário, visando coletar informações sobre a implementação das máquinas de corte de saco e seus impactos na linha produtiva.

5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

A partir do diagnostico organizacional, identificou-se que o processo de corte de sacos de resina é realizado de forma manual, o que pode gerar ineficiências e aumentar os custos operacionais.

Para resolver esse problema, propõe-se implementar uma máquina de corte de sacos, que permitirá automatizar o processo e melhorar a eficiência da linha produtiva. As atividades propostas incluem: 1. Análise da viabilidade da implementação da máquina de corte ,2. Seleção da máquina de corte adequado, 3. Treinamento dos colaboradores para operar a máquina, 4. Implementação da máquina de corte, 5. Ajustes e testes para garantir a eficiência da máquina.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do desenvolvimento do diagnóstico organizacional e da análise do processo produtivo da máquina de corte de resina, foi possível compreender com maior profundidade o funcionamento das atividades, os desafios enfrentados pelos colaboradores e os impactos que as falhas operacionais causam na eficiência geral da produção.

O trajeto da pesquisa envolveu etapas de observação direta, coleta de informações junto aos funcionários e análise dos métodos utilizados na execução das tarefas, permitindo identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria.

Durante o estudo, constatou-se que a principal dificuldade estava relacionada à ausência de padronização nos procedimentos de corte, à disposição inadequada da máquina no ambiente de trabalho e à falta de manutenção preventiva. Esses fatores resultavam em desperdício de tempo e material, retrabalhos e risco de acidentes, comprometendo tanto a produtividade quanto a segurança dos operadores.

Diante dessas constatações, foram elaboradas recomendações à empresa, como a reestruturação do layout produtivo para melhorar o fluxo de trabalho, a implementação de um manual de procedimentos operacionais padrão (POP) para garantir uniformidade nas tarefas e o treinamento contínuo dos colaboradores quanto ao uso correto dos equipamentos e às normas de segurança. Além disso, sugere-se a adoção de um cronograma de manutenção preventiva, de modo a evitar paradas inesperadas e prolongar a vida útil das máquinas.

Conclui-se que o diagnóstico realizado contribuiu significativamente para a identificação das causas dos problemas e para a proposição de soluções práticas e sustentáveis. As recomendações apresentadas têm potencial para elevar o nível de eficiência produtiva, reduzir custos e fortalecer a cultura organizacional voltada à melhoria contínua.

Dessa forma, o projeto não apenas agrega valor à empresa estudada, como também reforça a importância da aplicação dos conhecimentos de Administração na busca por processos mais eficazes e competitivos.

REFERÊNCIAS

[1] BERTALANFFY, Ludwig von. **General System Theory**: Foundations, Development, Applications. George Braziller, 1968.

[2] COSTA, Fabio carlo fundamentos do cunt realidade São Paulo Mdico, 2016.

[3] CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

[4] CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**: O capital humano das organizações. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

[5] DEMING, W. Edwards. **Out of the Crisis**. MIT Press, 1986.

[6] DOUGLAS, Michael **Brasil ciência no pratica**: fundamentado os contextos. Rio de Janeiro: Pelo, 2021

[7] DRUCKER, Peter F. **The Practice of Management**. New York: Harper & Row, 1954.

[8] FREITAS Maria de jesus Brolin, **Cientista, pratica e teoria nas sociedades** São Paulo; Contado, 2016

[9] JURAN, J. M. **Quality Control Handbook**. McGraw-Hill, 1989.

[10] TAYLOR, Frederick Winslow. **The Principles of Scientific Management**. New York: Harper & Brothers, 1911.

Capítulo 5

A importância da padronização dos processos internos para o fortalecimento da gestão administrativa: estudo de caso na empresa MRG

Bárbara Freire de Vasconcelos[1]
Cintia Jamile Rodrigues da Silva[2]
Wenderson Pinto Farias[3]

Resumo: O presente artigo aborda a importância da padronização dos procedimentos organizacionais como estratégia para aumentar a eficiência e a qualidade dos processos internos da empresa MRG Comércio de Máquinas e Equipamentos Ltda., localizada em Manaus. O estudo delimitou-se à área de método, considerada a mais crítica da organização devido à ausência de fluxogramas, instruções documentadas e manuais de procedimento, o que ocasiona retrabalho, desperdício de tempo e duplicidade de informações. O objetivo geral consiste em padronizar os procedimentos internos da empresa, e os objetivos específicos envolvem verificar a estrutura dos processos, definir melhorias necessárias, elaborar fluxogramas e instruções de trabalho, criar um manual interno e propor treinamentos para os colaboradores. A pergunta norteadora que orienta a pesquisa é: como padronizar os procedimentos internos da empresa MRG para aumentar sua eficiência operacional? A hipótese levantada indica que a formalização e padronização dos processos administrativos podem reduzir falhas, otimizar recursos e melhorar a produtividade organizacional. O estudo fundamenta-se em autores como Harrington (1993), Chiavenato (2014), Maximiano (2012), Deming (1990), Campos (2014), Ohno (1997) e Nonaka e Takeuchi (1997), que ressaltam a importância da documentação e padronização de processos para o controle da qualidade e o aprendizado organizacional. A metodologia utilizada compreende um estudo de caso, aliado à pesquisa bibliográfica e documental, com aplicação de observação direta, entrevistas, checklist e questionários para coleta de dados. Constatou-se que a padronização dos procedimentos administrativos é essencial para o fortalecimento da gestão interna e o aprimoramento do desempenho organizacional. Portanto, por meio da padronização, a MRG poderá alcançar maior clareza, organização e eficiência, consolidando-se como uma empresa mais competitiva e sustentável.

Palavras-chave: procedimentos organizacionais; padronização; eficiência; processos administrativos; estudo de caso.

[1] Aluna do curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[2] Aluna do curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.
[3] Professor Aluna do curso de Administração do Centro Universitário FAMETRO.

1. INTRODUÇÃO

Os procedimentos organizacionais representam um elemento essencial para o funcionamento eficiente de qualquer empresa, pois garantem a execução padronizada das atividades, reduzindo erros e desperdícios. Segundo Harrington (1993), os procedimentos constituem um conjunto de ações sequenciais que asseguram a padronização, o controle e a qualidade dos processos.

No contexto atual, em que a competitividade e a busca por excelência são constantes, a ausência de padronização compromete a eficiência operacional e a qualidade dos resultados. A partir do diagnóstico organizacional realizado no Estágio I, identificou-se na empresa MRG Comércio de Máquinas e Equipamentos Ltda. a falta de padronização dos processos internos, especialmente no setor administrativo, como uma das principais fragilidades estruturais da organização.

O problema de pesquisa que norteia este estudo é: como padronizar os procedimentos internos da empresa MRG para aumentar sua eficiência operacional? A ausência de fluxogramas, instruções documentadas e manuais de procedimento tem gerado retrabalho, duplicidade de informações e falhas na comunicação entre os setores. Essa realidade afeta diretamente a produtividade, o uso racional dos recursos e a qualidade dos serviços prestados, exigindo uma intervenção que promova maior organização e uniformidade nas rotinas internas.

A justificativa para a escolha do tema baseia-se na relevância da padronização como ferramenta de melhoria contínua e controle organizacional. Para a empresa, o estudo representa um ganho direto em termos de eficiência, clareza nos processos e redução de custos operacionais, contribuindo para um ambiente de trabalho mais produtivo.

Na área de Administração, a pesquisa reforça a importância da gestão por processos e da documentação como pilares para a tomada de decisão e o aprendizado organizacional, conforme defendem autores como Chiavenato (2014) e Deming (1990). Para os acadêmicos, o estudo permite a aplicação prática de conceitos teóricos de administração, gestão da qualidade e organização do trabalho, fortalecendo a formação profissional. Já para a sociedade e clientes, a melhoria dos processos internos reflete em serviços mais eficientes, atendimento de qualidade e maior confiabilidade na relação com a empresa.

O objetivo geral deste trabalho é padronizar os procedimentos internos da empresa MRG Comércio de Máquinas e Equipamentos Ltda. Os objetivos específicos consistem em: verificar como os processos estão estruturados; definir as mudanças necessárias; elaborar fluxogramas e instruções de trabalho; criar um manual de procedimentos; e propor treinamentos voltados à melhoria contínua.

A pesquisa está estruturada da seguinte forma: o primeiro capítulo apresenta a fundamentação teórica, abordando conceitos de procedimentos organizacionais e sua importância na eficiência empresarial; o segundo capítulo descreve a empresa estudada; o terceiro expõe a metodologia utilizada na pesquisa; o quarto apresenta a proposta de solução para o problema identificado; e, por fim, são apresentadas as conclusões e considerações finais acerca dos resultados obtidos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. PROCEDIMENTOS ORGANIZACIONAIS: CONCEITO E IMPORTÂNCIA

Os procedimentos organizacionais são fundamentais para a estruturação e funcionamento das organizações, pois consistem em rotinas previamente estabelecidas que orientam a execução das atividades.

De acordo com Harrington (1993), procedimentos podem ser definidos como um conjunto de ações sequenciais que buscam garantir padronização, controle e qualidade nos processos. A ausência de procedimentos documentados leva a um ambiente organizacional permeado pela improvisação, aumentando a probabilidade de erros, retrabalho e desperdícios.

Chiavenato (2014) ressalta que a administração moderna depende da clareza dos procedimentos, uma vez que estes orientam os colaboradores sobre a melhor forma de executar suas tarefas, diminuindo incertezas e promovendo previsibilidade.

Para Maximiano (2012), os procedimentos cumprem uma função estratégica ao transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito, permitindo sua disseminação e utilização pela organização como um todo.

2.2. PADRONIZAÇÃO E CONTROLE DOS PROCEDIMENTOS ORGANIZACIONAIS

A padronização é considerada um dos princípios fundamentais da gestão da qualidade. Segundo Deming (1990), não é possível melhorar aquilo que não se mede, e não é possível medir aquilo que não se padroniza. Nesse sentido, a padronização é o primeiro passo para a melhoria contínua, pois garante uniformidade na execução e possibilita o monitoramento de resultados.

Slack, Brandon-Jones e Johnston (2015) destacam que organizações que não padronizam seus processos apresentam maior dificuldade em garantir qualidade, uma vez que cada colaborador executa suas atividades de forma diferente, resultando em falta de consistência.

Já aquelas que possuem normas e instruções claras alcançam maior confiabilidade, redução de custos e aumento da satisfação do cliente.

A norma ISO 9001, referência mundial em gestão da qualidade, reforça a obrigatoriedade da documentação como forma de garantir rastreabilidade e conformidade.

2.3. PROCEDIMENTOS ORGANIZACIONAIS ADMINISTRATIVOS

Os procedimentos administrativos são responsáveis por organizar e direcionar as atividades de apoio da empresa, tais como comunicação, finanças, compras e gestão de pessoas. Campos (2014) argumenta que os procedimentos administrativos funcionam como instrumentos de racionalização, permitindo maior controle sobre o uso dos recursos e maior transparência na gestão.

A ausência de procedimentos nessa área compromete a eficiência da organização, pois gera redundâncias, perda de informações e falta de clareza sobre responsabilidades. Marshall Junior e Cierco (2017) ressaltam que empresas que dependem exclusivamente da experiência prática dos colaboradores enfrentam sérias dificuldades para treinar

novos funcionários, além de correrem riscos de inconsistência nos processos.

2.4. PROCEDIMENTOS ORGANIZACIONAIS PRODUTIVOS

No ambiente produtivo, os procedimentos são essenciais para assegurar que os produtos e serviços atendam aos padrões de qualidade exigidos pelo mercado. Ohno (1997), ao desenvolver o Sistema Toyota de Produção, destacou que a padronização é indispensável para reduzir variabilidades, eliminar desperdícios e garantir a eficiência. Sem procedimentos claros, cada operador executa as tarefas à sua maneira, o que pode comprometer a uniformidade da produção.

Fluxogramas, instruções de trabalho e checklists são ferramentas importantes para orientar os colaboradores e assegurar que todas as etapas sejam cumpridas de acordo com critérios definidos. Isso favorece a melhoria contínua e permite que a organização desenvolva mecanismos de controle de qualidade mais eficazes.

2.5. PROCEDIMENTOS E APRENDIZADO NAS ORGANIZAÇÕES

O registro formal dos procedimentos também contribui para o aprendizado organizacional. Segundo Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento organizacional deve ser transformado em processos documentados para que seja compartilhado e ampliado entre os colaboradores. Quando esse conhecimento permanece apenas na experiência de alguns funcionários, a empresa se torna vulnerável à rotatividade de pessoal e perde oportunidades de desenvolvimento.

A documentação de procedimentos possibilita ainda maior clareza nos treinamentos, reduzindo o tempo de adaptação de novos colaboradores e promovendo maior autonomia na execução das tarefas. Assim, cria-se uma cultura organizacional voltada para a melhoria contínua e para a inovação.

2.6. PROCEDIMENTOS E EFICIÊNCIA ORGANIZACIONAL

A eficiência organizacional está diretamente relacionada à capacidade da empresa de utilizar seus recursos de forma racional, minimizando custos e maximizando resultados. A adoção de procedimentos claros é um fator-chave para a eficiência, pois reduz erros, retrabalho e desperdícios. Segundo Campos (2014), organizações que mapeiam e padronizam seus processos conseguem identificar gargalos e propor melhorias que impactam positivamente sua competitividade.

Nas organizações contemporêneas, a inexistência de procedimentos formalizados compromete o desempenho da empresa. A execução das atividades baseia-se apenas na experiência prática dos colaboradores, sem registros sistematizados. Essa prática dificulta o treinamento de novos funcionários, compromete a padronização e impacta a qualidade e a eficiência operacional. Diante disso, torna-se urgente a implementação da padronização de procedimentos como estratégia de fortalecimento organizacional.

3. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa MRG Comércio de Máquinas e Equipamentos Ltda**.**, atuante no mercado de Manaus há mais de 17 anos, tem como foco principal o comércio varejista de máquinas

e equipamentos alimentícios. Destaca-se por ser, frequentemente, a primeira a atingir as metas estipuladas para o setor, além de conquistar novos clientes de grande porte, consolidando sua presença no mercado e sendo constantemente observada por seus principais concorrentes.

Durante esse período, a empresa passou por diversas modificações estruturais e físicas, sempre buscando aprimorar a qualidade de seus equipamentos e serviços. Para isso, participa regularmente de feiras de tecnologia, negócios e networking, visando a inovação e a comercialização de produtos de alta qualidade e reconhecimento. Dessa forma, a empresa se tornou um modelo de gestão e serviço inovador em seu segmento de atuação.

A Refrimaq é a escolha ideal para clientes que buscam qualidade, eficiência e tecnologia. Sua localização estratégica na Avenida Autaz Mirim, nº 7468, bairro Tancredo Neves, em Manaus, permite um atendimento eficiente e personalizado. A empresa disponibiliza diversas formas de contato, como site, e-mail e redes sociais, incluindo o Instagram, facilitando a comunicação com seus clientes e apresentando seus serviços e produtos de maneira clara e acessível.

Além disso, a MRG busca constantemente a satisfação de seus clientes, oferecendo suporte técnico especializado e atendimento diferenciado. Seus profissionais são altamente capacitados e passam por treinamentos frequentes para garantir um serviço de qualidade e atendimento personalizado. A empresa também investe em pesquisas de mercado para entender as necessidades do setor e trazer soluções inovadoras que impulsionam o crescimento de seus clientes.

Com essa abordagem inovadora e compromisso com a qualidade, a MRG Comércio de Máquinas e Equipamentos Ltda. se consolida como referência no setor, sempre em busca da excelência e da satisfação de seus clientes.

4. METODOLOGIA

4.1. DO PONTO DE VISTA DOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

A pesquisa deste projeto será delineada pela metodologia de estudo de caso.

Empresas utilizam estudos de casos para analisar estratégias de mercado, identificar sucessos e fracassos, e inspirar novas ideais. Usado também, para estudar dinâmicas de grupo, transformacionais socias e a influência de fatores políticas em uma (COSTA, 2016, p. 38).

O estudo de caso consiste em uma análise minuciosa e detalhada de um ou de poucos objetos, possibilitando uma compreensão ampla a partir da amostra analisada. No presente trabalho, essa investigação será aplicada à empresa M.R.G. Comércio de Máquinas e Equipamentos LTDA.

Outros dois procedimentos aqui serão adotados: pesquisa bibliográfica e pesquisa documental.

A pesquisa bibliográfica fornece um embasamento teórico para um novo estudo, pesquisa ou trabalho acadêmico, além de entender o conhecimento pré-existente sobre um tema (SEIXAS, 2020, p. 49).

Esse tipo de pesquisa baseia-se em materiais já publicados, utilizando principalmente livros, artigos, periódicos, e mais atualmente, conteúdos disponíveis na internet.

Também será adotada a pesquisa documental, que utiliza fontes primárias, ou seja, materiais que contêm informações em seu estado original, antes de terem sido analisadas ou processadas por outros pesquisadores (SEIXAS, 2020, p. 78).

Constata-se que este tipo de pesquisa é desenvolvido a partir de materiais que ainda não receberam um exame ou análise aprofundada.

4.2. QUANTO AOS MÉTODOS DE OBSERVAÇÃO

4.2.1. OBSERVAÇÃO DIRETA

A presença do observador pode influenciar no comportamento dos sujeitos, exigindo um estudo crítico de estratégias para minimizar essa influência. Convém ao pesquisador cuidar do respeito e da privacidade e dignidade dos indivíduos, colhendo somente as informações que forem necessárias (FREITAS, 2016, p. 87).

A visita de campo será realizada para o estudo de caso possibilitar a realização de observações diretas, considerando que os fenômenos de interesse não sejam apenas de caráter histórico, torna-se viável acompanhar comportamentos relevantes que servem como fonte de evidências para a pesquisa. Neste contexto, incluem-se aspectos como as atividades operacionais e os processos de trabalho, entre outros.

4.3. QUANTO AOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA E COLETA DE DADOS

4.3.1. ANÁLISE DOCUMENTAL

No contexto empresarial, a análise documental verifica a autenticidade dos documentos em processos de tomada de decisão, formalização de contratos e validação de informações de parceiros (COSTA, 2016, p. 48).

Essas informações documentais são relevantes em qualquer tipo de estudo de caso, podendo consistir, diariamente, em materiais oriundos de um planejamento, livro caixa, atas e relatórios. Qualquer material escrito será uma fonte de informação, cuja principal função nesse tipo de pesquisa é complementar as referências e as evidências coletadas por meio de outras fontes.

4.3.2. ENTREVISTA

A entrevista é uma explicação dos processos fundamentais de comunicação, que quando são corretamente utilizados, permitem ao investigador extrair dos seus entrevistados elementos de reflexão muito ricos (FREITAS, 2016, p. 102).

A entrevista constitui uma das principais fontes de informação em um estudo de caso, pois permite investigar objetivos do projeto de maneira mais direcionada.

Recomenda-se que sejam entrevistadas poucas pessoas, selecionadas como informantes-chave, de acordo que as informações obtidas possam contribuir de forma significativa para a pesquisa.

4.3.3. QUESTIONÁRIO

Este pode conter perguntas abertas (que permitem respostas detalhadas) e fechadas (que oferecem opções fixas de respostas) e ser aplicados de diversas formas, como online, pessoalmente ou por e-mail (COSTA, 2016, p. 140).

O questionário é um instrumento de coleta de dados que possibilita levantar informações sobre um determinado problema, permitindo uma análise e interpretação. É frequentemente utilizado em pesquisas de abordagem quantitativa, já que os dados obtidos podem ser apresentados por meio de tabelas e gráficos.

5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

A partir do diagnóstico organizacional, evidenciou-se a área de procedimentos internos como a mais crítica da organização, em específico a ausência de padronização dos processos, em virtude de não apresentarem uma sequência lógica, ausência de fluxogramas e instruções documentadas, impedindo um melhor aproveitamento do tempo e dos recursos, entre outros aspectos considerados negativos para uma eficiente operacionalização das atividades organizacionais.

A organização apresenta colaboradores comprometidos e infraestrutura adequada, porém também alguns pontos críticos, tais como retrabalho frequente, duplicidade de informações, dificuldades de comunicação entre setores e ausência de registros formais que garantam uniformidade na execução das tarefas. Essas falhas comprometem a produtividade, pois os colaboradores necessitam buscar constantemente orientações diferentes, sem seguir uma sequência contínua no fluxo dos processos.

A falta de padronização contribui para o desperdício de recursos organizacionais, causando aumento dos custos e do tempo de execução, ocasionando prejuízo e dificultando o alcance da eficiência operacional da organização, daí surgiu o problema: como padronizar os procedimentos internos da empresa MRG?

Para a resolução do problema definiu-se como objetivo geral padronizar os procedimentos internos da empresa, e como objetivos específicos: verificar como os processos estão estruturados; definir as mudanças necessárias; elaborar fluxogramas e instruções de trabalho; criar um manual de procedimentos; e propor treinamentos para melhoria contínua.

Diante do exposto sugere-se reorganizar os processos organizacionais, elaborando fluxogramas, instruções de trabalho, manual interno e promovendo capacitação dos colaboradores.

Para realizar a padronização, o setor pelo qual será efetuada a atividade de proposta de solução será o administrativo, pois o mesmo é o que se apresenta em situação mais crítica em relação ao fluxo dos processos, ocasionando retrabalho, mal aproveitamento do tempo disponível, diminuição da produtividade e da conformidade.

Para execução das atividades de proposta de solução, a atividade 1 a ser executada será o levantamento dos processos internos pelos colaboradores, que irão fornecer as informações necessárias para o mapeamento. A atividade 2 será a elaboração dos fluxogramas e instruções padronizadas, realizada pela equipe administrativa com apoio de supervisores. Essas atividades terão como público-alvo os colaboradores e serão efetuadas em até quinze dias.

A atividade 3 será a criação do manual interno de procedimentos; a atividade 4 será a realização de treinamentos para aplicação dos novos padrões; a atividade 5 será a implantação piloto em setores críticos; e a atividade 6 será a avaliação dos resultados e ajustes necessários. O público-alvo dessas atividades são os colaboradores, os quais serão beneficiados pela padronização, que permitirá maior clareza, organização e eficiência.

O objetivo dessa proposta de solução é permitir que as tarefas sejam executadas de forma padronizada, reduzindo erros e retrabalho, propiciando o alcance de melhores resultados para a empresa e maior comodidade aos colaboradores e clientes internos.

Assim, a padronização dos procedimentos proporcionará para a organização maior eficiência dos processos, melhor aproveitamento dos recursos, diminuição de custos e falhas operacionais, levando a mesma a atingir melhores resultados, fato este de grande relevância para a organização.

5.1. PLANEJAMENTO DA PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Segundo Tiffany e Peterson (1998, p. 11), “independente do porte da empresa, de estar abrindo um negócio ou fazer parte de uma empresa amadurecida, você precisará de um processo de planejamento para lhe indicar a direção certa e para guiá-lo ao longo do caminho”.

Assim, por meio de um planejamento as atividades referentes à proposta de solução seguirão um roteiro, no qual será executado primeiro: a atividade de levantamento dos processos internos, depois a elaboração dos fluxogramas e instruções padronizadas. O público-alvo serão os colaboradores que se beneficiarão com procedimentos mais claros e organizados. Essas atividades terão duração de quinze dias e serão realizadas pelos próprios funcionários, sem custos adicionais.

Na sequência será realizada a criação do manual interno de processos, seguida da capacitação dos colaboradores por meio de treinamentos. O público-alvo serão todos os colaboradores que irão aplicar os novos procedimentos. A execução destas atividades terá duração de doze dias, sendo necessário custo estimado para diagramação e impressão do manual e contratação de instrutor para os treinamentos.

Por fim, será realizada a implantação piloto nos setores críticos e, posteriormente, a avaliação dos resultados com ajustes necessários. O público-alvo será toda a empresa, beneficiada por um ambiente organizacional mais padronizado e eficiente.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo possibilitou uma análise detalhada dos processos internos da empresa MRG Comércio de Máquinas e Equipamentos Ltda., com foco na identificação das principais falhas organizacionais e na elaboração de uma proposta de melhoria voltada à padronização dos procedimentos administrativos. O trabalho teve início com o diagnóstico organizacional realizado no Estágio I, etapa que permitiu observar a ausência de fluxogramas, manuais e instruções documentadas, além da falta de padronização nas rotinas operacionais. Essas deficiências resultavam em retrabalho, desperdício de tempo e dificuldades na comunicação entre setores.

Com base nas informações obtidas no diagnóstico, foi desenvolvido o projeto de intervenção, que teve como objetivo principal a padronização dos processos internos.

Durante essa etapa, foram propostos fluxogramas, instruções de trabalho, elaboração de um manual interno de procedimentos e treinamentos voltados à melhoria contínua. A aplicação dessas ações visa promover maior clareza nas atividades, reduzir falhas e aumentar a eficiência operacional da empresa.

Ao longo da pesquisa, ficou evidente que a falta de procedimentos padronizados compromete a produtividade e a qualidade dos serviços prestados. A empresa apresenta colaboradores comprometidos e boa infraestrutura, porém carece de instrumentos de gestão que garantam uniformidade e controle nas atividades diárias. A implantação das medidas sugeridas trará benefícios significativos, como melhor aproveitamento dos recursos, redução de custos e fortalecimento da comunicação interna.

Como recomendação, sugere-se que a MRG dê continuidade ao processo de padronização, ampliando a prática para outros setores além do administrativo e revisando periodicamente os procedimentos implementados. É importante que os colaboradores sejam continuamente capacitados e que o manual de procedimentos seja atualizado conforme as necessidades e mudanças organizacionais. Dessa forma, a empresa poderá consolidar uma cultura de melhoria contínua, garantindo maior competitividade, qualidade e sustentabilidade de seus processos.

REFERÊNCIAS

[1] CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC**: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês). 9. ed. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 2014.

[2] CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

[3] COSTA, Frederico Lustosa da. **Metodologia Científica**: fundamentos e técnicas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

[4] DEMING, W. Edwards. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

[5] FREITAS, Heloísa de Souza. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Científica**. São Paulo: Atlas, 2016.

[6] HARRINGTON, H. James. **Melhoramento de Processos**: uma abordagem prática. São Paulo: McGraw-Hill, 1993.

[7] MARSHALL JUNIOR, Isnard; CIERCO, Antonio. **Administração de Processos**: conceitos, metodologias e práticas. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2017.

[8] MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**: da revolução urbana à revolução digital. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

[9] NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

[10] OHNO, Taiichi. **O Sistema Toyota de Produção**: além da produção em larga escala. Porto Alegre: Bookman, 1997.

[11] SEIXAS, Cláudia. **Metodologia Científica**: teoria e prática. São Paulo: Pearson, 2020.

[12] SLACK, Nigel; BRANDON-JONES, Alistair; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

[13] TIFFANY, Paul; PETERSON, Steven D. **Planejamento estratégico**: o que é e como fazer. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

Capítulo 6

Questões acerca da gestão ambiental no filme Avatar

Wenderson Pinto Farias[1]

Resumo: Este texto tem a intencionalidade de discutir a preservação ambiental no filme *Avatar*. A pergunta norteadora do trabalho é: como se dá o processo de preservação ambiental e quais seus impactos dentro na sociedade, no filme *Avatar*? Faremos uma análise crítico-reflexiva sobre as questões de gestão ambiental que possar ser espelho para uma sociedade que tanto precisa de pistas par a preservação ambiental como a nossa. Percebemos por meio dessa análise que a gestão ambiental no contexto atual pode ser abordada por meio da utilização de recursos midiáticos, como os filmes cinematográficos. O cinema e a educação possuem uma relação didático-pedagógica histórica, fundamentada na capacidade de entreter e instruir por meio de narrativas ficcionais, tanto no cotidiano quanto em contextos formais de ensino. De forma geral, os resultados indicaram a viabilidade da utilização de filmes com enfoque da gestão ambiental, promovendo ações interdisciplinares que contribuem para a contextualização dos conteúdos, organização das práticas pedagógicas e avaliação do aprendizado da sociedade.

Palavras-chave: gestão ambiental, filme *Avatar*, preservação ambiental.

[1] Técnico Pedagógico na SEDUC/AM. Mestre em Literatura e Crítica Literária – PUC/SP. Professor dos Cursos de Gestão, Tecnólogo e Pedagogia no Centro Universitário FAMETRO. Especialista em Gestão Escolar: Direção, Administração, Coordenação e Supervisão - UNIFB. Licenciatura Plena em Pedagogia – UNIDomBosco e Letras - UFAM.

1. INTRODUÇÃO

As mudanças do conhecimento, do clima e do ambiente global inovaram os métodos de pesquisa e as teorias e descobertas científicas para que uma nova realidade possa ser implementada. Isso fez com que diminuísse a complexidade que passa pela capacidade de interpretação, compreensão e explicação dos modelos teóricos pré-estabelecidos.

Dito isso, percebemos que a gestão ambiental e a responsabilidade sobre seu futuro surgem pela preocupação em internalizar um saber contextual emergente em todas as áreas do conhecimento; especificamente ressaltamos as ciências naturais como também sociais.

Cremos que essas duas áreas estabelecem um conhecimento capaz de captar a interdisciplinaridade e as relações sociais que independem dos processos de ordem natural, social, que predispõem mudanças sociais e ambientais, e para que seja construído um saber interconectado e de racionalidade social tendo como parâmetro os objetivos para um desenvolvimento sustentável e igualitário.

Assim, este artigo tem a intencionalidade de discutir a preservação ambiental no filme *Avatar*. A pergunta norteadora do trabalho é: como se dá o processo de preservação ambiental e quais seus impactos dentro na sociedade, no filme *Avatar*? Faremos uma análise crítico-reflexiva sobre as questões de gestão ambiental que possar ser espelho para uma sociedade que tanto precisa de pistas par a preservação ambiental como a nossa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A gestão ambiental está vinculada à solução prática de problemas, *problem-solving*, e à elaboração de novas políticas e estratégias de desenvolvimento, *policy-making*, (ALMEIDA, 2002). A construção de uma metodologia ambiental é um processo político e social que passa pelo confronto e conserto de interesses opostos, pela reorientação de tendências que agrega a dinâmica populacional, racionalidade do crescimento econômico, padrões tecnológicos, práticas de consumo.

Além disso, esse método enfrenta a ruptura de obstáculos epistemológicos e barreiras institucionais; pela criação de novas formas de organização produtiva, inovação de novos métodos de pesquisa e produção de novos conceitos e conhecimentos (ALMEIDA, 2002).

De acordo com Costa (2009) o propósito e poder de um filme, com destaque à sua utilização como instrumento, principalmente por estar presente no cotidiano da sociedade, é ser um fácil acesso e contribuir com a imaginação e criatividade. Ele enfatiza que o cinema é visto como forma de entretenimento e obra artística, mas que também faz parte do cotidiano de uma comunidade social e contribui para o espaço como um material didático alternativo, permitindo caminhos que levam as pessoas a promover um saber científico integrado e interdisciplinar.

Nesse contexto, Costa (2009) argumenta que para a inserção da gestão ambiental nessa sociedade contemporânea, é preciso utilizar ferramentas capazes de despertar o interesse das pessoas e, simultaneamente, viabilizar a mediação de estudiosos da área para promoção do conhecimento ambiental. E *Avatar* é um exemplo clássico disso.

*U*m filme de ficção científica nessas circunstâncias muito tem a contribuir, fazendo via à tona condições análogas às da Terra, na qual sua fauna e flora podem ser adaptados às condições atmosféricas e gravitacionais.

Isso enfatiza as possibilidades de vermos povos organizados em várias tribos, vivendo de forma harmônica com a natureza. Assim, "as narrativas ficcionais mostram um grande potencial como ferramenta para o debate, a reflexão, abordando questões análogas às da realidade, que podem gerar problematizações de temas envolvendo ciência, religião, ambiente e sociedade" (COSTA, 2009).

Frente a essas colocações, a presente pesquisa direcionou-se à análise do filme *Avatar* (2009) para sensibilização ambiental. E a partir desse objetivo, o longa mostra os contextos para ações de Educação Ambiental.

3. ANÁLISE DA FICÇÃO FÍLMICA

Avatar é um filme de ficção científica dirigido por James Cameron e lançado em 2009. Além disso, o filme se passa no ano de 2154 e apresenta a história de Pandora, uma lua habitada por seres azuis chamados Na'vi. Assim, o protagonista da história é Jake Sully, um ex-fuzileiro naval que, após ficar paraplégico, tem a oportunidade de participar de um programa que o permite controlar um avatar, um corpo híbrido Na'vi-humano.

Desse modo, através do avatar, Jake Sully se envolve com a cultura dos Na'vi e se apaixona por Neytiri, uma jovem Na'vi. No entanto, conforme a história se desenrola, Jake se vê dividido entre sua missão militar dos humanos de extrair um mineral valioso de Pandora e a necessidade de proteger o mundo natural e a cultura dos Na'vi.

Assim, o filme *também* ficou conhecido por sua inovação tecnológica, especialmente na área de efeitos visuais e 3D. Isso porque, a equipe de produção desenvolveu uma nova tecnologia de captura de movimento que permitiu aos atores interpretarem seus personagens Na'vi através de avatares digitais.

Avatar foi um grande sucesso de bilheteria e também recebeu aclamação da crítica. O filme foi elogiado por sua história envolvente, efeitos visuais impressionantes e por abordar temas como a preservação ambiental, a exploração de recursos naturais, a cultura indígena e o colonialismo. A partir disso, o filme traz algumas lições sobre a preservação ambiental.

A Interconexão com a natureza é uma dessas lições. Em Pandora, os Na'vi têm uma conexão profunda com a natureza e reconhecem sua interdependência com o meio ambiente. Eles respeitam e honram a vida em todas as suas formas, reconhecendo que cada criatura e elemento desempenha um papel vital no equilíbrio do ecossistema. Essa lição nos lembra da importância de valorizar e preservar a diversidade de espécies em nosso próprio planeta.

Outra lição é o equilíbrio ecológico, pois em Pandora é um exemplo de ecossistema equilibrado, onde cada elemento desempenha um papel específico. Os Na'vi compreendem a importância de manter esse equilíbrio e evitam qualquer ação que possa perturbar a harmonia da natureza. A lição aqui é a necessidade de entender e respeitar os delicados sistemas ecológicos da Terra, buscando formas sustentáveis de interação com o meio ambiente.

Em Avatar, percebemos a importância da valorização das florestas e biodiversidade. As florestas de Pandora são retratadas como locais sagrados e vitais para a vida dos Na'vi. Elas abrigam uma riqueza de biodiversidade, com plantas e animais únicos. O filme destaca a importância de preservar as florestas e a diversidade biológica, alertando sobre os perigos da destruição de habitats naturais.

Avatar mostra as consequências da exploração desenfreada; os efeitos devastadores da exploração desenfreada dos recursos naturais. A corporação humana no filme está interessada em explorar um mineral valioso em Pandora, sem levar em conta os danos causados ao ambiente e às comunidades indígenas. Essa lição serve como um alerta sobre a necessidade de considerar os impactos ambientais de nossas ações e buscar alternativas sustentáveis para a exploração de recursos.

E uma última lição é o respeito pelas culturas indígenas, que no filme retrata os Na'vi como uma cultura indígena que tem uma profunda conexão com a natureza. Eles são mostrados como guardiões do planeta e como uma fonte de sabedoria sobre a harmonia ambiental. Avatar nos lembra da importância de valorizar e respeitar as culturas indígenas, que muitas vezes possuem conhecimentos tradicionais sobre a preservação ambiental.

Portanto, *Avatar* serve como uma chamada de atenção para a necessidade de proteger e cuidar do nosso planeta, reconhecendo a importância da natureza em nossas vidas e buscando formas mais sustentáveis de interação com o meio ambiente.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo apresentou algumas características relevantes sobre o uso do filme Avatar para ações didático-pedagógicas relacionadas à gestão ambiental. Em primeiro lugar, destaca-se a apresentação dos descritores "Gestão Ambiental ", "Filme" e "Avatar". De forma geral, essa apresentação evidenciou a possibilidade de utilização de cenas do filme Avatar para abordagem de diferentes temáticas socioambientais no processo de conscientização, enfatizando a preservação e degradação ambiental, sustentabilidade e as questões éticas e culturais que envolvem os avanços biotecnológicos.

De forma expressiva também se fez presente na pesquisa a possibilidade de utilização do filme *Avatar* para abordagens interdisciplinares, tais como políticas ambientais e conteúdo específico de discussões científicas como genética, botânica e ecologia.

A relevância da Gestão Ambiental é inegável, especialmente em um contexto global em que as questões socioambientais se tornam cada vez mais urgentes. Ela desempenha um papel fundamental na formação de uma consciência crítica e transformadora, capacitando indivíduos a compreenderem os impactos de suas ações no meio ambiente e a adotarem práticas mais sustentáveis.

A Gestão Ambiental não se restringe apenas ao ensino de conceitos científicos, mas também envolve uma reflexão profunda sobre os aspectos culturais, éticos e sociais que estão intrinsecamente ligados à degradação ambiental e à preservação dos recursos naturais. Nesse sentido, ela deve promover a integração de diferentes saberes e incentivar a mudança de atitudes, visando a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.

Se fizeram presentes ainda na pesquisa a possibilidade de utilização do filme Avatar para abordagens de Educação Ambiental frente às questões socioambientais como a construção do conhecimento científico, globalização, degradação ambiental, sustentabilidade, discriminação e segregação social e os aspectos culturais, sociais e religiosos.

Para trabalhos futuros sugere-se o levantamento de outras viabilidades de utilização da obra cinematográfica *Avatar* nos processos de discussões e reflexões direcionados à gestão ambiental.

REFERÊNCIAS

[1] ALMEIDA, Carla Tomás. Educação Ambiental e contexto mundial. In: FAGUNDES, Charlie Silva. **Globalização e Gestão Ambiental**. Belo Horizonte: Atena, 2019.

[2] BOSI, A. **História concisa da literatura brasileira**. 54. ed. São Paulo: Cultrix, 2022.

[3] COSTA, Armando da Silva. **Ações Fílmicos** . São Paulo: Contrix, 2012.

www.poisson.com.br
contato@poisson.com.br

@editorapoisson

https://www.facebook.com/editorapoisson

Produzir & Publicar